

Etäpalvelut oikeusavussa ja edunvalvonnassa

Etäpalvelun kehittämishankkeen loppuraportti



Oikeusministeriön julkaisuja, Toiminta ja hallinto 2019:16

Etäpalvelut oikeusavussa ja edunvalvonnassa

Etäpalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Oikeusministeriö

ISBN PDF: 978-952-259-754-0

Helsinki 2019

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö		29.4.2019
Tekijät	Juha Kärki		
Julkaisun nimi	Etäpalvelut oikeusavussa ja edunvalvonnassa Etäpalvelun kehittämishankkeen loppuraportti		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisuja, Toiminta ja hallinto 2019:16		
Diaari/hankenumero	OM 6/33/2016	Teema	Toiminta ja hallinto
ISBN PDF	978-952-259-754-0	ISSN PDF	ISSN 2490-208X
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-754-0		
Sivumäärä	64	Kieli	suomi
Asiasanat	Oikeusapu, edunvalvonta, video		
Tiivistelmä <p>Oikeusministeriö asetti 1.7.2016 (OM 6/33/2016) hankkeen, jonka tehtävänä oli oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen etäpalvelun kehittäminen oikeusavun kokonaissuunnitelman linjausten ja oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin loppuraportin suositusten mukaisesti. Hankkeen tavoitteena oli kehittää ja lisätä etäpalvelun käyttöä sekä jalkauttaa etäpalvelu osaksi toimistojen päivittäistä toimintaa. Hanke toteutettiin ajalla 15.7.2016 – 31.12.2018. Hanketta vietiin eteenpäin 4 työryhmässä, jotka kukin laativat toimistoille erilaisia suosituksia ja ohjeistuksia tukemaan etäpalvelun käyttöä.</p> <p>Tavoitteiden toteuttamiseksi henkilöstölle suunnattiin erityistä viestintää etäpalvelusta hallinnonalan intrassa. Kansalaisille etäpalvelusta tiedotettiin oikeus.fi sivustolla mm. etäpalvelusta kertovalla YouTube videolla. Henkilöstölle järjestettiin hankkeen yhteydessä 17 erilaista koulutustilaisuutta, joiden avulla pyrittiin luomaan valmiuksia etäpalvelun käyttöön ja sähköiseen työskentelytapaan.</p> <p>Etäpalvelun käytön kehittymistä seurattiin hankkeen aikana toimistoilta puolivuositain manuaalisesti kerätyillä tilastoilla videoneuvottelulaitteiden ja Skypen käytöstä. Tilastojen mukaan etäpalvelun käyttö lisääntyi selvästi hankkeen aikana. Oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen työntekijät käyttivät etäpalvelua asiakastapaamisissa vuonna 2016 yhteensä 518 kertaa, vuonna 2017 yhteensä 808 kertaa ja vuonna 2018 yhteensä 1251 kertaa. Positiivisesta kehityksestä huolimatta toimistot tarvitsevat edelleen kannustusta ja koulutusta etäpalvelujen tarjoamiseen. Erityistä huomiota on kiinnitettävä toimistojen johdon kouluttamiseen sekä uuden rekrytoivan henkilöstön perehdyttämiseen. Etäpalvelun edelleen kehittämiseksi on tarpeen nimetä siitä vastaava henkilö tai asettaa jatkokehittämisestä vastaava työryhmä.</p>			
Kustantaja	Oikeusministeriö		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet		29.4.2019
Författare	Juha Kärki		
Publikationens titel	Distanstjänster inom rättshjälp och intressebevakning Slutrapport från projektet för utveckling av distanstjänster		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikationer, Verksamhet och förvaltning 2019:16		
Diarie- /projektnummer	OM 6/33/2016	Tema	Verksamhet och förvaltning
ISBN PDF	978-952-259-754-0	ISSN PDF	ISSN 2490-208X
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-754-0		
Sidantal	64	Språk	finska
Nyckelord	rättshjälp, intressebevakning, video		
Referat <p>Justitieministeriet tillsatte den 1 juli 2016 (OM 6/33/2016) ett projekt för att utveckla distanstjänsterna vid rättshjälps- och intressebevakningsbyråerna i enlighet med riktlinjerna i helhetsplanen för rättshjälpsverksamheten och rekommendationerna i slutrapporten från projektet för distanstjänster vid rättshjälpsbyråerna. Syftet med projektet var att utveckla och utöka användningen av distanstjänster och att förankra distanstjänsterna i byråernas dagliga verksamhet. Projektet genomfördes under perioden 15.7.2016–31.12.2018. Projektet drevs framåt i fyra arbetsgrupper som alla lade fram olika rekommendationer och anvisningar för byråerna till stöd för användningen av distanstjänster.</p> <p>För att uppnå målen gavs personalen särskild information om distanstjänsterna i förvaltningsområdets intranät. Medborgarna informerades om distanstjänsterna på webbplatsen oikeus.fi, bland annat med en You Tube-video där det berättas om tjänsterna. För personalen ordnades i samband med projektet 17 olika utbildningar i syfte att skapa färdigheter för att använda distanstjänster och för ett elektroniskt arbetssätt.</p> <p>Utvecklingen av hur distanstjänsterna används följdes upp under projektets gång med hjälp av statistik som två gånger per år samlades in manuellt över användningen av videokonferens teknik och Skype. Enligt statistiken ökade användningen av distanstjänster klart under projektets gång. Personalen vid rättshjälps- och intressebevakningsbyråerna använde distanstjänster sammanlagt 518 gånger vid kundmöten 2016, sammanlagt 808 gånger 2017 och sammanlagt 1251 gånger 2018. Trots den positiva utvecklingen behöver byråerna fortfarande uppmuntran och utbildning i att tillhandahålla distanstjänster. Särskild uppmärksamhet ska fästas vid utbildning för byråledningen samt introduktion av ny personal som rekryteras. För att vidareutveckla distanstjänsterna måste det utses en utvecklingsansvarig eller tillsättas en arbetsgrupp som ansvarar för vidareutvecklingen.</p>			
Förläggare	Justitieministeriet		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1	Asettamispäätöksessä asetetut tehtävät ja organisointi	1
2	Viestintä	3
2.1	Etäpalveluviestintä henkilöstölle.....	3
2.2	Etäpalveluviestintä kansalaisille	3
3	Etähankkeen koulutukset	5
4	Skype/Lync-kysely.....	7
5	Tekniikan ja työmenetelmien kehitys	10
6	Etäpalvelun käytön kehittyminen.....	11
7	Tavoitteiden toteutuminen ja etäpalvelun jatkokehittäminen	19
	Liitteet	22

1 Asettamispäätöksessä asetetut tehtävät ja organisointi

Oikeusministeriö asetti 1.7.2016 (OM 6/33/2016) hankkeen, jonka tehtävänä oli oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen etäpalvelun kehittäminen oikeusavun kokonaissuunnitelman linjausten ja oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin loppuraportin suositusten mukaisesti. Hankkeen tavoitteena oli kehittää ja lisätä etäpalvelun käyttöä sekä jalkauttaa etäpalvelu osaksi toimistojen päivittäistä toimintaa.

Hanke toteutettiin ajalla 15.7.2016 – 31.12.2018.

Hanketta vietiin eteenpäin neljässä työryhmässä ja kunkin työryhmän tehtäviin kuului kerätä kokemuksia etäpalvelun käyttötilanteista ja laatia niiden pohjalta erilaisia suosituksia ja ohjeistuksia. Lisäksi työryhmien tuli suunnitella ja toteuttaa koulutuksia yhdessä oikeusministeriön koulutusyksikön kanssa. Hankejohtaja koordinoi työryhmien toimintaa osallistumalla työryhmien kokouksiin.

Hankkeen johtajana toimi Etelä-Savon oikeusaputoimiston johtava julkinen oikeusavustaja Juha Kärki oman virkansa ohella.

Oikeudenkäynti- ja esitutkintaryhmän puheenjohtajana toimi Etelä-Pohjanmaa johtava julkinen oikeusavustaja Mika Saarijärvi. Muut työryhmän jäsenet olivat Lapin kärjäoikeuden kärjätuomari Janne Mononen, Oulun oikeusaputoimiston johtava julkinen oikeusavustaja Tapio Maakanen, Etelä-Savon oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Asta Lintumäki (vv. 1.5.2017 – 14.8.2018), Pohjois-Karjalan oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Heikki Kotajärvi, Oulun oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Satu Marttila, Pohjois-Savon oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Maaret Pitkänen ja Lapin kärjäoikeuden kärjäsihteeri Hannu Karjalainen.

Kotikäyttöryhmän puheenjohtajana toimi Etelä-Savon oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Minna Jääskeläinen. Muut työryhmän jäsenet olivat Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Kirsi Mustikkamaa-Poutanen, Oulun oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Sauli Marttila, Länsi-Uudenmaan oikeusapu-

toimiston julkinen oikeusavustaja Mirva Niskasaari (vv. 2018), Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Kaisa Lähdesmäki, Keski-Suomen oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Timo Koivula (1.10.2016 lähtien) ja Etelä-Savon oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Katri Seppänen (10.9.2016 lähtien).

Toimistojen yhteistyö ja yhteispalveluryhmän puheenjohtajana toimi Oulun oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Kirsti Juopperi (vv. 26.9.2017 – 26.3.2018). Muut työryhmän jäsenet olivat Pirkanmaan oikeusaputoimiston johtava julkinen oikeusavustaja Ritva Harmaala, Oulun oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja Annamari Tuomivaara (31.8.2018 saakka), Etelä-Savon oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Arja Kosonen, Oulun oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Minna Salo ja Pohjois-Karjalan oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Laura Tanninen.

Edunvalvonnan asiakastyöryhmän puheenjohtajana toimi Keski-Suomen edunvalvontatoimiston johtava yleinen edunvalvoja Jouko Järvenpää. Muut työryhmän jäsenet olivat Kainuun edunvalvontatoimiston johtava yleinen edunvalvoja Päivi Koponen, Etelä-Savon edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja Minna Kapanen, Lapin edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja Marita Toivanen, Kainuun edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja Milla Väisänen (vv. 2017-2018), Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja Minna Bergdal, Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston edunvalvontasihteeri Nanna Niemelä ja Varsinais-Suomen edunvalvontatoimiston edunvalvontasihteeri Maria Trast.

Hankejohtajan ja työryhmien toiminta on kuvattu tarkemmin liitteessä nro 1.

Hankejohtajan ja työryhmien toiminta.

Oikeusavun ja edunvalvonnan etäpalveluhanke on jatkoa vuosina 2014-2015 toteutetulle oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektille. Projektin loppuraportti on julkaistu julkaisusarjassa Toiminta ja hallinto (Etäpalvelut oikeusaputoimistoissa. Etäpalveluprojektin loppuraportti. OM 9/2016)

2 Viestintä

2.1 Etäpalveluviestintä henkilöstölle

Etäpalveluprojektin viestinnästä on huolehdittu yhteistyössä ministeriön oikeushallinto-osaston viestintäasiantuntijan kanssa. Oikeusaputoimistojen intranettiin keväällä 2014 avattuja Etäpalvelu-sivuja on päivitetty ajan tasalle. Sivuille on koottu ohjeita videoneuvottelulaitteiden, Lyncin/Skypen ja Outlookin käyttöön sekä linkkejä koulutusaineistoon. Hankkeelle on avattu intraan oma ”kristallipallo” – niminen blogi, jonne hankkeen työryhmien jäsenet ovat kirjoittaneet ajankohtaisista etäpalveluun liittyvistä asioista.

Viestinnällä on pyritty kannustamaan henkilöstöä etäpalvelun tarjoamiseen. Etäpalveluhankkeesta on tiedotettu intrassa ja lisäksi toimistojen eri henkilöstöryhmille suunnatuilla koulutuspäivillä.

2.2 Etäpalveluviestintä kansalaisille

Kansalaisille suunnattu verkkoviestintä etäpalvelusta toteutetaan oikeus.fi-sivustolla. Hankkeen suunnittelema video oikeusaputoimistojen etäpalvelusta julkaistiin keväällä 2017 ja siihen on linkki oikeus.fi sivuston etusivulla. Lisäksi videolinkki on viety kaikkien oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen kotisivuille. Oikeusapua ja edunvalvontaa koskevilla sivuilla on esitelty etäpalvelua ja sen käyttömahdollisuuksia videon ja infograafin avulla. Etäpalvelun verkkoviestinnässä käytetään valtiovarainministeriön etäpalveluprojektin yhteydessä laatimaa etäpalvelulogoja.

Hankkeen aikana oikeusapu- ja edunvalvontapiireille on laadittu uusi ohjeistus toimistojen omien verkkosivujen päivittämiseksi etäpalvelun osalta. Olennaisin osa etäpalvelua koskevasta viestinnästä tapahtuu asiakkaalle henkilökohtaisella viestinnällä ajanvarauksen yhteydessä. Avainasemassa on tällöin ajanvaraussihteerin sekä hänen antamansa informaatio asiakkaalle. Oikeusavussa perunkirjoituskutsuun on lisätty tieto

mahdollisuudesta osallistua toimitukseen etänä. Edunvalvonnassa päämiehille ja sidosryhmille on laadittu etäpalveluesite (liite 12) ja etäpalveluinforgraafi (liite 13) kirjeiden alatunnisteissa sekä sähköpostin allekirjoituksessa (liite 14) on otettu käyttöön.

3 Etähankkeen koulutukset

Hanke on toteuttanut koulutusta yhdessä oikeusministeriön koulutusyksikön kanssa. Etäpalveluun liittyen on oikeusavun ja edunvalvonnan henkilöstölle järjestetty seuraavat koulutukset:

- 19.9.2016 etäpalvelun kehittämishankkeen kick off -tilaisuus
- 21.10.2016, 23.11.2016, 21.12.2016, 24.3.2017 ja 15.11.2017 sekä 8.11.2018 Lync/Skype-tukihenkilöiden koulutukset
- 17.3.2017 johtamisvalmennuksessa toimistojen johtaville
- 29.-30.3.2017, 28.-29.11.2017, 14.2.2018, 13.-14.3.2018, 9.11.2018 sekä 14.11.2018 oikeusavun ja edunvalvonnan etäpalvelukoulutukset

Koulutustilaisuuksia on ollut yhteensä 17 erilaista ja koulutukset toteutettiin pääsääntöisesti etäkoulutuksina. Kick off -tilaisuuden lisäksi järjestettiin työpaja koko etähankkeen jäsenille helmikuussa 2018 ja erikseen Skype-tukihenkilöille marraskuussa 2018. Koulutuksissa keskityttiin erityisesti etäpalvelun tekniikkaan ja erilaisiin käyttötilanteisiin. Lisäksi koulutuksissa käsiteltiin sähköisiä työmenetelmiä, joiden käyttäminen tukee etäpalvelun toteuttamista ja mahdollistaa sen täysipainoisen hyödyntämisen. Osasta koulutuksista tehtiin erilliset videotallenteet. Koulutusmateriaali on talletettu intran koulutusosiointiin.

Valtakunnallisten koulutusten lisäksi toimistot ovat järjestäneet omia sisäisiä koulutuksiaan. Jokaiseen oikeusaputoimistoon ja edunvalvontatoimistoon on nimetty ns. skype-tukihenkilö, jonka tehtävänä on toimia johtajan tukena Skypen käyttöön otossa ja opastaa sekä kouluttaa oman toimistonsa henkilökuntaa Skypen käyttöön.

Koulutuksissa on käsitelty muun muassa hankkeessa tehtyjä ohjeita. Hankkeessa on laadittu ohjeet seuraavia tilanteita varten:

Perehdytysuunnitelmat Skypen käyttäjille (liite 3)

Sisäisen koulutuksen konsepti esimiehen työkaluksi (liite 4)

Etäpalvelun käyttöönoton huoneentaulu (liite 5)

Oikeudenkäynti ja esitutkinta etälaitteilla (liite 6)

Etäpalvelu ja toimistojen välinen yhteistyö (liite 7)

Kotikäyttöohjeet oikeusaputoimistoille (liite 8)

Kotikäyttöohjeet edunvalvontotoimistoille (liite 9)

Asiakasohje tietokoneella tai mobiililaitteella liittymiseen (liite 10)

Äänentoistolaitteiden (kannettava/Jabra-kuulokkeet) hallinta Skype-puheluissa (liite 11)

4 Skype/Lync-kysely

Oikeusavun ja edunvalvonnan etäpalvelun kehittämishankkeen tarkoituksena on ollut, että oikeusaputoimistot ja edunvalvontatoimistot antavat etäpalveluja asiakkaille Skypen/Lyncin avulla. Hankkeen yhteydessä toteutettiin sisällöltään samanlainen kysely Skypen/Lyncin käytöstä kahdessa vaiheessa – ensimmäinen tehtiin hankkeen alkupuolella ja toinen hankkeen päättyessä. Kysely toteutettiin oikeusapu- ja edunvalvontapiirien henkilökunnalle Webropol-kyselynä siten, että piirien hallinnon henkilöstö jätettiin kyselyn ulkopuolelle. Kyselyt lähetettiin piirien virastosähköposteihin, joista se pyydettiin jakamaan piirin koko henkilökunnalle. Vastaukset kerättiin ainoastaan piiri- ja toimistotasolla niin, ettei yksittäistä vastaajaa pysty tunnistamaan. Vastaukset on kuvattu liitteessä 2, Skype/Lync-kysely 2017-2018.

Kyselyjen tarkoituksena oli ensinnäkin selvittää oikeusavun ja edunvalvonnan henkilöstön Skypen/Lyncin käyttöä ja käytöstä saatuja hyötyjä sekä mahdollisia käyttöön liittyviä ongelmia. Tarkoituksena oli saada selville, onko toimistoissa riittävä tekniikka etäpalveluiden tuottamiseen, ja onko henkilökunta perehdytetty tekniikan ja ohjelmien käyttöön. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, millaisia etäpalvelukokemuksia toimistoissa on, ja, mitä lisäarvoa etäpalvelun tulisin henkilökunnan mielestä palveluun tuoda, jotta sen käyttö tulisi osaksi jokapäiväistä toimintaa.

Kyselyn ensimmäinen vaihe toteutettiin tammikuussa 2017. Kyselyyn vastasi tällöin 495 henkilöä. Henkilökuntaa toimistoissa oli marraskuussa 2017 yhteensä 935 eli vastaukset saatiin noin 53 prosentilta. Kyselyn yhteenvetona voitiin todeta puutteita toimistojen teknisissä valmiuksissa ja ohjelmien käyttöön perehdyttämisessä. Tekniset puutteet toimistoissa poistuivat suurimmilta osin, kun toimistot siirtyivät Valtti-työasemien ja matkapuhelinten käyttöön keväällä 2018. Myös oikeusapu- ja edunvalvontapiirien johtajien päätös sankaluurien hankinnasta koko henkilöstölle vaikutti teknisten puutteiden poistumiseen. Tammikuussa 2017 toteutetun kyselyn perusteella henkilökunta näki etäpalvelussa mahdollisuuden työajan säästöön matkoihin kuluvan ajan vähentymisenä sekä työturvallisuuden parantamiseen. Etäpalveluun liittyvissä koulutuksissa on tuotu esiin myös toteutuneita etäpalvelutilanteita muun muassa asumispalveluyksikköjen, sosiaalitoimen ja holhousviranomaisten kanssa.

Kyselyn toinen vaihe toteutettiin marraskuussa 2018. Tällöin kyselyyn vastasi 483 henkilöä. Henkilökuntaa toimistoissa oli marraskuussa 2018 yhteensä 984 eli vastaukset saatiin noin 49 prosentilta. Kyselyn yhteenvedona voitiin edelleen todeta puutteita teknisessä osaamisessa ja Skypein käytön ohjeistuksessa. Avoimissa vastauksissa esitettiin toiveita Skypein käytön koulutuksen järjestämiseen ja selkeisiin ohjeistuksiin, jotta sitä voitaisiin hyödyntää jatkossa mahdollisimman hyvin. Kyselyn perusteella nähtiin kuitenkin Skypein käytössä mahdollisuus työajan säästöön matkoihin kuluvan ajan vähentymisenä sekä paremmat mahdollisuudet osallistua kokouksiin ja koulutuksiin.

Ohjelmiston käyttöön liittyvää osaamista on pyritty kehittämään Skype/Lync-tukihenkilöiden koulutuspäivillä sekä koko henkilöstön koulutuksilla. Kehitystä Skypein/Lyncin käytössä on tapahtunut kyselyiden välillä, sillä esimerkiksi Valtti-työasemien käyttöön oton jälkeen henkilöstöllä käytettävissä olevien kannettavien määrä on lisääntynyt merkittävästi. Vuonna 2017 kannettavia oli vain noin 60 prosentilla kun vuonna 2018 niitä oli jo yli 90 prosentilla. Myös Jabra-kaiuttimien määrä toimistoissa on lisääntynyt, sillä vuonna 2017 niitä oli käytössä vain 13 prosentilla ja vuonna 2018 jo 33 prosentilla. Lisäksi Skype/Lync oli vuoden 2018 kyselyn mukaan päällä aina työkoneen ollessa auki jopa 95 prosentilla, kun vuoden 2017 mukaan se oli päällä vain noin 70 prosentilla.

Skypeä/Lynciä on lähtökohtaisesti käytetty eniten yhteydenpidossa samassa toimistoissa oleviin työkavereihin, yhteydenpidossa omaan esimieheen sekä yhteydenpidossa toisessa toimistossa olevaan. Skypein/Lyncin kautta on oltu paljon yhteydessä myös piirinhallinnossa olevien sekä muiden vyvi-verkkoa käyttävien kanssa. Lisäksi Skypein/Lyncin kautta on osallistuttu paljon toimiston sisäisiin palavereihin ja erityisesti koulutuksiin. Skypein/Lyncin käyttö kaikissa näissä tapauksissa on noussut kyselyiden välisenä aikana.

Sen sijaan päämiehiin on pitänyt yhteyttä Skypellä/Lyncillä vuoden 2018 kyselyn mukaan ainoastaan 14,49 prosenttia ja lähiomaisiin 2,48 prosenttia vastaajista. Syyksi kerrottiin erityisesti päämiehien teknisen osaamisen heikkous ja se, että puhelin ja sähköposti ovat olleet riittäviä yhteydenpitovälineitä päämiehien ja lähiomaisten kanssa. Online-kokoukselle ei olla nähty vielä suurta tarvetta muiden tapojen rinnalla. Skypein/Lyncin käyttö on vähäisestä käytöstä huolimatta kuitenkin lisääntynyt päämiesten ja lähiomaisten yhteydenpidossa, sillä vuoden 2017 kyselyn mukaan päämiesten kanssa sitä oli käyttänyt vain 4,07 prosenttia ja lähiomaisten kanssa 0,61 prosenttia.

Vaikka kehitystä on Skypen/Lyncin käytössä tapahtunut merkittävästikin, on kehitettävää vielä jäljellä. Teknistä osaamista Skypen käytössä tulee laajentaa henkilöstön keskuudessa, jotta Skypeä voitaisiin hyödyntää mahdollisimman laajasti. Erityisesti työpöydän tai ohjelman jakaminen puhelun aikana, oman videokuvan lisääminen puhelun aikana ja online-kokouksen kutsuminen koolle ovat kyselyn perusteella lisäkoulutusta vaativia alueita.

Työtä on täten tehtävänä vielä jatkossakin. Kyselyyn saatuja vastauksia on jo hyödynnetty ja tullaan hyödyntämään tulevaisuudessakin muun muassa suunniteltaessa tulevaa koulutustarvetta.

5 Tekniikan ja työmenetelmien kehitys

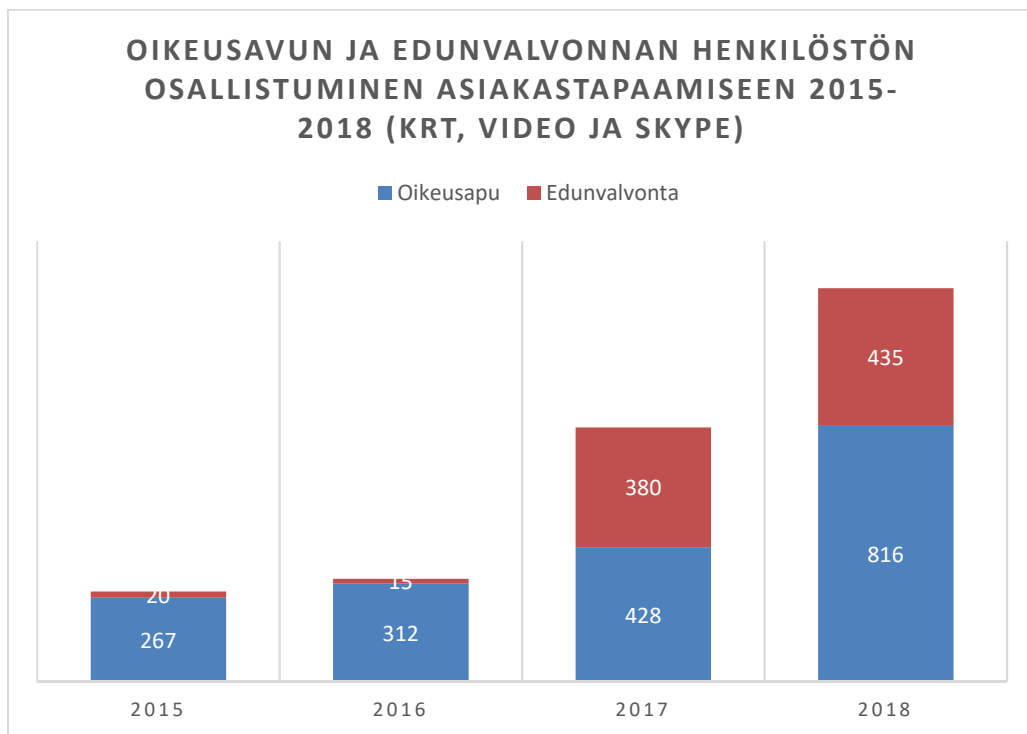
Valtorin toimittama uusi videoneuvottelupalvelu otettiin käyttöön oikeusaputoimistoissa ja edunvalvontatoimistoissa vuoden 2016 syksyn aikana. Se korvasi Haltikin toimittaman aiemman palvelun. Etelä-Savon oikeusaputoimisto toimi pilottitoimistona ja laati yhdessä Valtorin kanssa ohjeen siirtymäajalle, jolloin käytössä oli kahden eri järjestelmän videoneuvottelulaitteita. Uusi palvelu mahdollisti videoneuvottelulaitteiden ja Lyncin/Skypen yhteensopivuuden ja lisäsi huomattavasti käyttömahdollisuuksia.

Vuoden 2017 lopulla aloitettiin Valtti-työasemien jakaminen oikeusapu- ja edunvalvontatoimistoihin ja ne saatiin levitettyä kaikkiin toimistoihin vuoden 2018 loppuun mennessä. Valttikoneissa on Windows 10 käyttöjärjestelmä ja Office 365 paketti, joka sisältää mm. Lyncin korvaavan Skype for Business sovelluksen. Skypen käyttöönoton myötä aiemmat Lync tukihenkilöt nimettiin Skype tukihenkilöiksi.

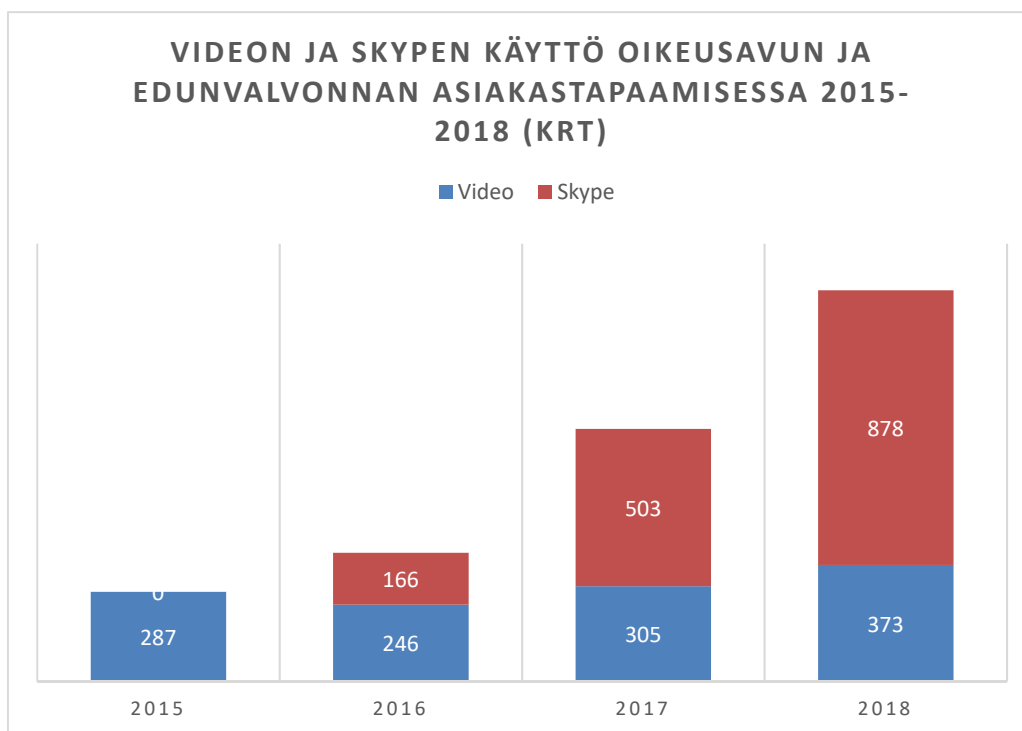
Vuoden 2018 aikana selvitettiin mahdollisuutta saada asiakkaiden käyttöön ns. tyhmiä päätteitä, joilla nämä voisivat saada yhteyden jonkun toisen toimiston työntekijään esim. esteellisyystilanteessa. Valtorilta saadun tiedon mukaan em. päätteitä koskeva tuote olisi tulossa käyttöön jossain vaiheessa vuoden 2019 aikana.

Valtavirtatuotteiden kehittymisen lisäksi myös toimistoissa käytössä olevat substanssiohjelmat Edvard ja Romeo ovat kehittyneet jatkuvasti ja saaneet uusia toiminnallisuksia, jotka helpottavat sähköistä työskentelyä. Toimistoissa onkin pyritty siirtymään kokonaan sähköisiin työskentelymenetelmiin ja sähköinen arkistointi on otettu käyttöön. Sähköinen työskentelytapa tukee ja helpottaa samalla myös etäpalvelun käyttöä, koska asiakirja-aineisto on tällöin jo valmiiksi digitaalisessa muodossa ja kätevästi jaettavissa näytölle etätapaamisten yhteydessä.

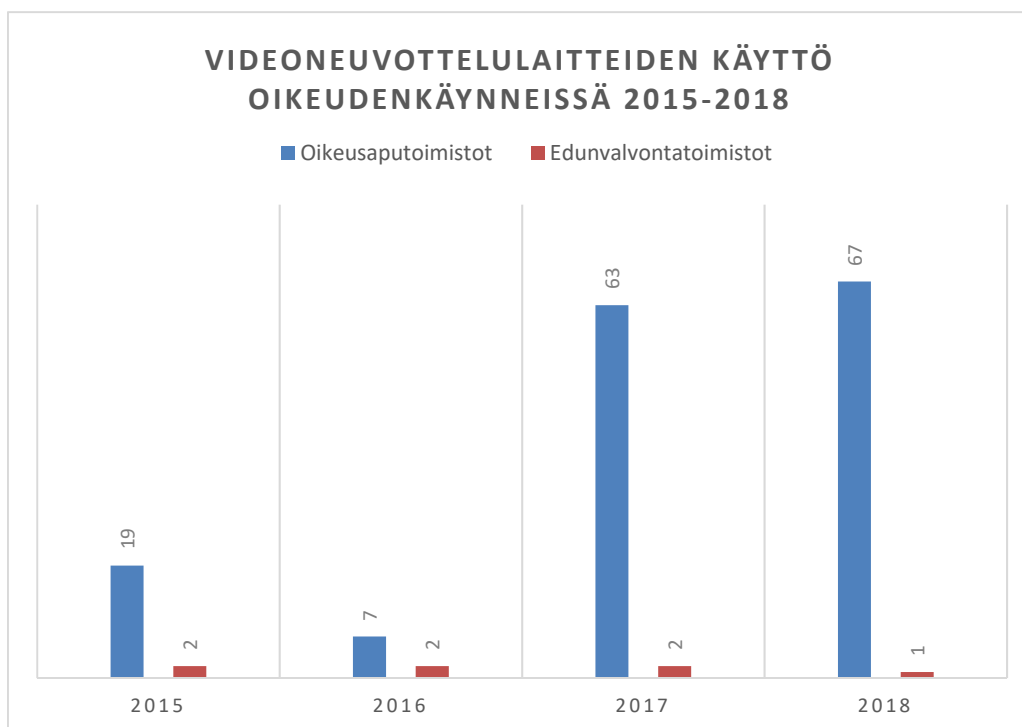
6 Etäpalvelun käytön kehittyminen



Taulukossa näkyy kuinka monta kertaa julkinen oikeusavustaja, oikeusapusihteeri, yleinen edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri ovat osallistuneet joko Skypen tai videoneuvottelulaitteen avulla hoidettuun asiakastapaamiseen. Taulukosta voi havaita, että etäpalvelun käyttö asiakastapaamisissa lisääntyi selvästi vuoden 2017 aikana erityisesti edunvalvonnassa. Käytön lisääntyminen jatkui edelleen vuonna 2018 ja oikeusavussa henkilöstön osallistumiset etäpalveluna hoidettuihin asiakastapaamisiin lähes kaksinkertaistuivat edelliseen vuoteen 2017 verrattuna.

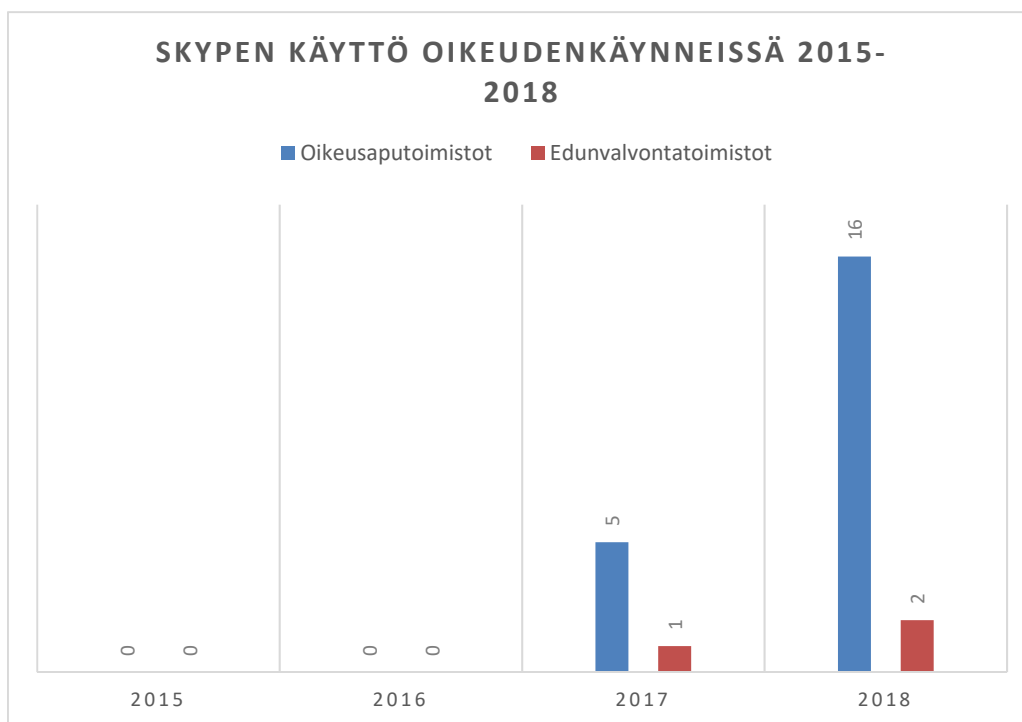


Taulukossa on kuvattu etänä hoidettujen asiakastapaamisten jakaantuminen videoneuvottelulaitteiden ja Skypen välillä. Skypen käyttö asiakastapaamisten hoitamisessa on lisääntynyt huomattavasti hankkeen aikana ja ohittanut videoneuvottelulaitteiden käytön vuonna 2017. Vuonna 2018 Skypen avulla hoidettiin 878 asiakastapaamista, mikä on n. 70 % kaikista etänä tapahtuneista asiakastapaamisista. Myös videoneuvottelulaitteiden käyttö asiakastapaamisten hoidossa on lisääntynyt vuosittain tasaisesti n. 60 – 70 asiakastapaamisella.



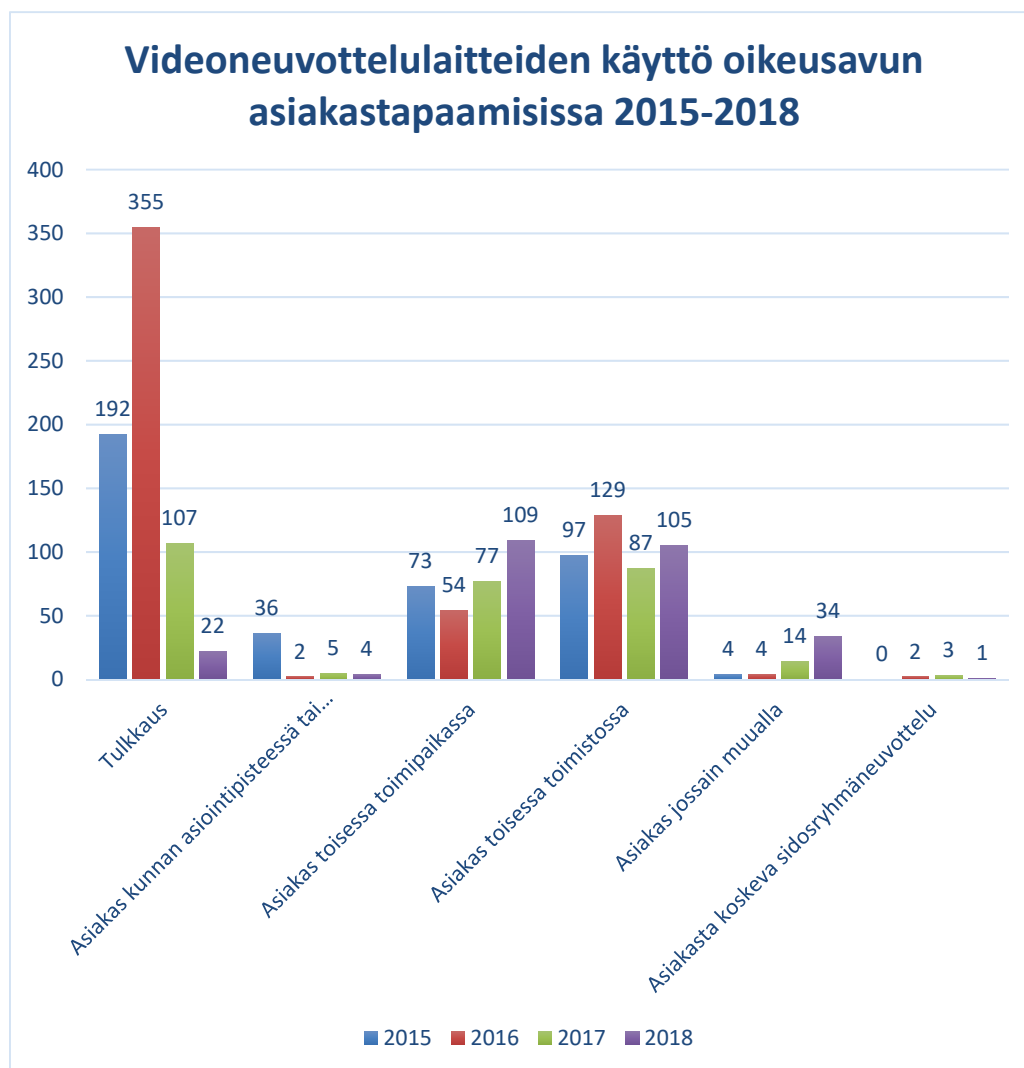
Oikeudenkäynneissä videoneuvottelulaitteita ovat käyttäneet lähes pelkästään oikeusaputoimistot. Edunvalvonnassa oikeudenkäynnteihin on videolla osallistuttu ainoastaan kerran tai kaksi vuodessa.

Videoneuvottelulaitteita on käytetty erityyppisissä istunnoissa, eikä mitään erityistä juttutyyppejä ole noussut ylitse muiden. Myös hovioikeuden istuntoihin on voitu osallistua videoneuvottelulaitteilla. Jossain tilanteissa valmisteluistunto on hoidettu videoneuvottelulaitteiden avulla, mutta pääkäsittelyyn on pitänyt mennä paikan päälle. Rikosasioissa vaatimus vastaajan henkilökohtaisesta kuulemisesta on aiheuttanut sen, ettei etänä osallistuminen ole ollut mahdollista. 1.1.2019 voimaan tullut oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain muutos (SK 423/2018) tulee kuitenkin jatkossa lisäämään etäosallistumista myös näissä tilanteissa. Rikosasian vastaajan on mahdollista osallistua suulliseen käsittelyyn videoyhteyden välityksellä myös muutoin kuin todistelutarkoituksessa kuultuna. Osallistuminen suulliseen käsittelyyn videoyhteyden välityksellä korvaa henkilökohtaisen läsnäolon.



Skypen käyttö oikeudenkäynneissä on ollut vielä vähäistä, mutta alkanut lisääntyä vuoden 2018 aikana. Käytön vähäisyyteen on vaikuttanut omalta osaltaan se, että skype on otettu tuomioistuimissa käyttöön myöhemmin kuin oikeusavussa ja edunvalvonnassa.

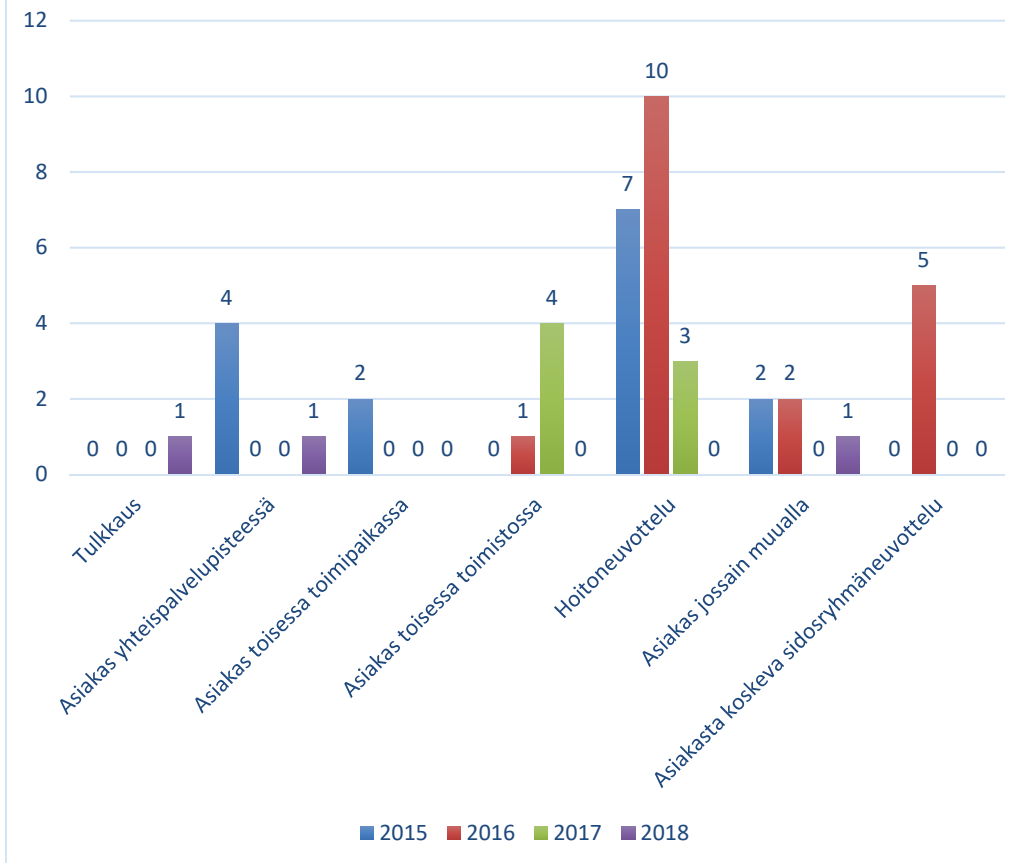
Skypeä on hyödynnetty tähän asti pääasiassa valmistelutunnoissa. Tulevaisuudessa sen käyttö tulee lisääntymään em. ROL:n muutoksen myötä. Käräjäoikeusverkostossa 1.1.2019 tapahtunut muutos, joka harvensi istuntopaikkojen määrää, vaikuttanee samansuuntaisesti.



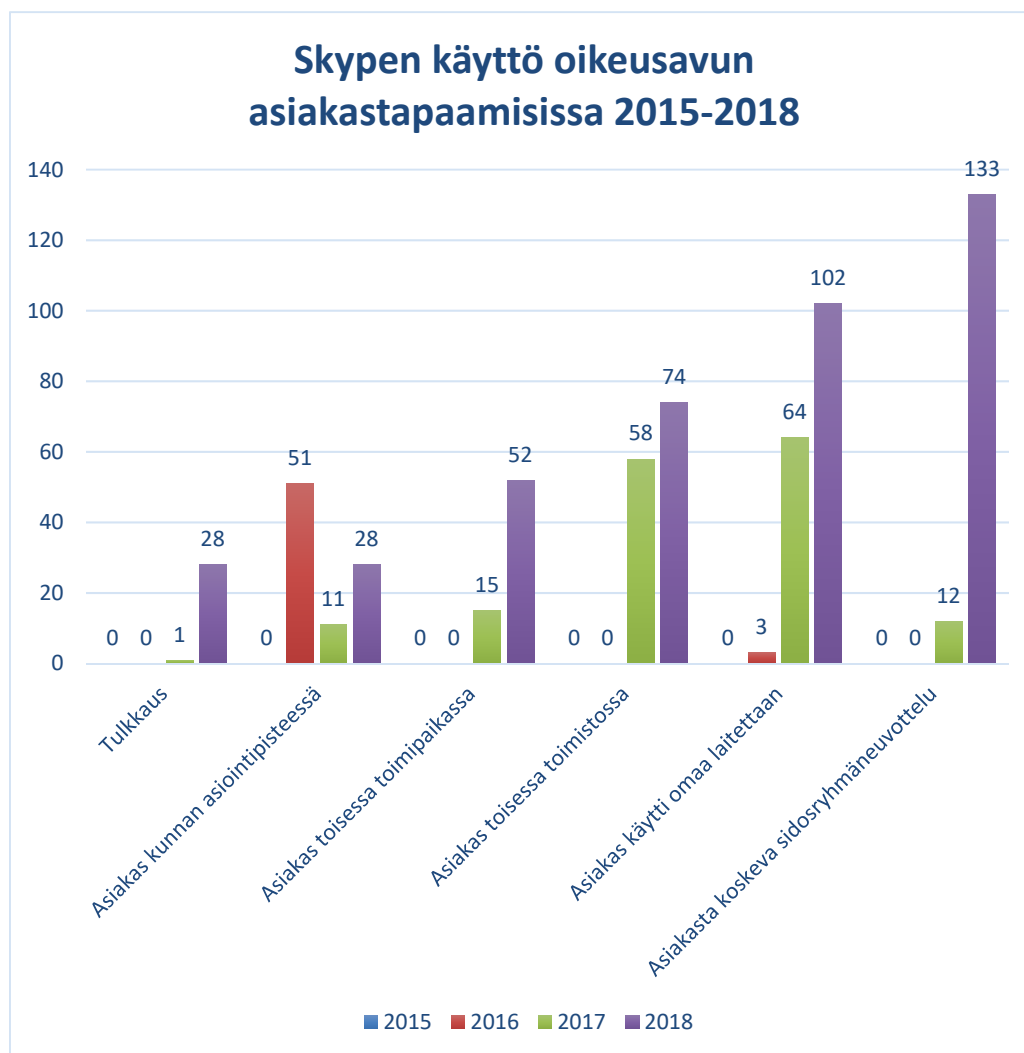
Oikeusavun videotulkkausten suuri määrä vuonna 2016 johtuu turvapaikka-asioiden voimakkaasta lisääntymisestä kyseisenä vuonna. Videoneuvottelulaitteilla toteutuneiden tulkkausten määrä on vähentynyt sen jälkeen selvästi vuonna 2018 ja korvautunut vain osittain Skypen avulla toteutuneilla tulkkauksilla (28 kpl vuonna 2018).

Muuten videoneuvottelulaitteita on käytetty pääasiassa tilanteissa, joissa asiakas on ollut joko toimiston toisessa toimipaikassa tai esteellisyystilanteissa kokonaan toisessa toimistossa. Skypen käytön lisääntyminen ei ole juurikaan vähentänyt videoneuvottelulaitteiden käyttöä näissä tilanteissa. Syynä lienee se, ettei asiakas ole ainakaan tois-
taiseksi voinut yksinään osallistua näihin tapaamisiin ns. tyhmällä päätteellä, vaan ai-
noastaan toimiston videoneuvottelulaitteilla.

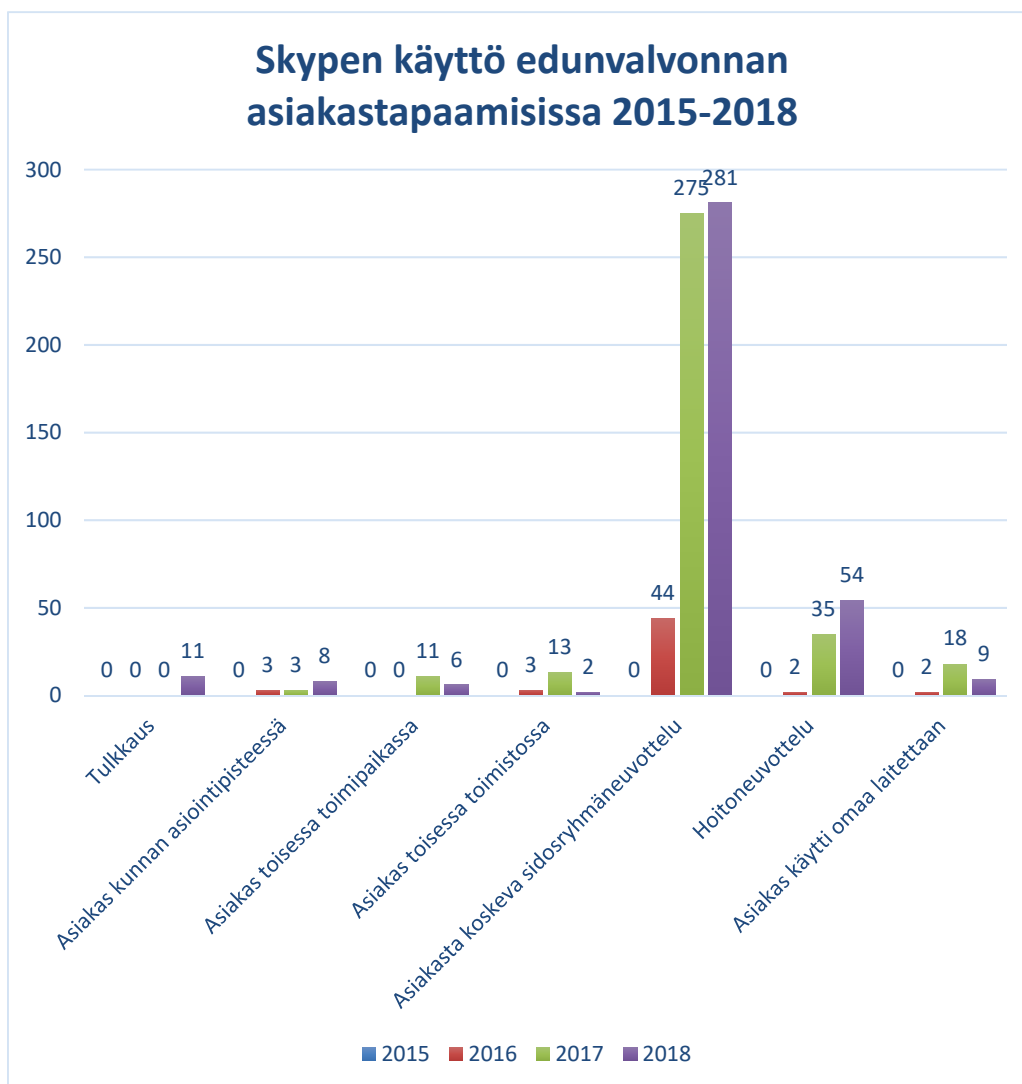
Videoneuvottelulaitteiden käyttö edunvalvonnan asiakastapaamisissa 2015- 2018



Edunvalvonnassa videoneuvottelulaitteiden käyttö asiakastapaamisissa on ollut koko ajan varsin vähäistä ja loppunut lähes kokonaan vuonna 2018 (yhteensä 3 kpl).



Skypen käyttö oikeusavun asiakastapaamisissa on lisääntynyt huomattavasti hankkeen aloitusvuodesta 2016 vuoteen 2018 verrattuna. Määrällisesti eniten ovat lisääntyneet tilanteet, joissa asiakas käytti omaa laitettaan eli ns. kotikäyttö tai kyseessä oli asiakasta koskeva sidosryhmäneuvottelu.



Skypen käyttö edunvalvonnan asiakastapaamisissa on kasvanut hyvin voimakkaasti vuonna 2017 verrattuna edelliseen vuoteen 2016. Käytön kasvu on tasaantunut vuonna 2018 lisääntyen kuitenkin edelleen jonkin verran.

Edunvalvonnan asiakastapaamisissa Skypeä on käytetty pääasiassa asiakkaita koskevissa sidosryhmäneuvotteluissa tai hoitoneuvotteluissa. Muissa tilanteissa Skypen käyttö on ollut suhteellisen vähäistä.

7 Tavoitteiden toteutuminen ja etäpalvelun jatkokehittäminen

Hankkeen tavoitteena oli kehittää ja lisätä etäpalvelun käyttöä sekä jalkauttaa etäpalvelu osaksi toimistojen päivittäistä toimintaa. Kehittämistarpeita ja kehittämisen toteutumista selvitettiin hankkeen alussa ja lopussa tehdyillä Webropol kyselyillä Lyncin/Skypen käytöstä. Etäpalvelun käyttöä pyrittiin lisäämään ja tekemään tunnetuksi henkilöstölle ja kansalaisille suunnatulla viestinnällä sekä hankkeen yhdessä oikeusministeriön koulutusyksikön kanssa toteuttamalla koulutuksilla. Hankkeen tavoitteiden kirkastamiseksi oikeusministeriö ja piirien johtajat linjasivat 24.1.2017 pidetyssä kokouksessaan, että kaikilla oikeusapu- ja edunvalvontatoimistoilla tuli olla valmiudet etäpalvelun tarjoamiseen vuoden 2017 loppuun mennessä. Edelleen 16.11.2017 pidetyssä kokouksessa linjattiin, että piirit päivittävät oikeusaputoimistojen ennen 1.10.2016 tapahtunutta organisaatio-uudistusta tekemät yhteispalvelusopimukset ja tekevät alueilleen myös uusia sopimuksia tarpeen mukaan. Samassa yhteydessä piirit kartoittavat oikeusaputoimistojen omien erillisten sivuvastaanottojen tarpeellisuuden niillä paikkakunnilla, joissa asiakkailta on mahdollisuus käyttää asiointipisteiden tarjoamaa etäpalvelua. Tällä hetkellä koko valtakunnassa on voimassaolevia yhteispalvelusopimuksia yhteensä 23 kappaletta 3 eri piirin alueella. Lisäksi valmisteilla on 8 sopimusta.

Etäpalvelun käytön kehittymistä seurattiin oikeusapu- ja edunvalvontatoimistoilta puoli-vuosittain kerättävien tilastojen avulla. Tilastot kerättiin toimistoilta manuaalisesti, minkä vuoksi ne eivät ole yksityiskohtaisen tarkkoja, mutta antavat kuitenkin hyvän kuvan kehityksen suunnasta. Tilastoja kerättiin erikseen videoneuvottelulaitteiden ja Lyncin/Skypen käytöstä. Tilastoilla seurattiin mm. montako kertaa julkinen oikeusavustaja, oikeusapusihteeri, yleinen edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri osallistui etäpalvelun asiakastapaamiseen sekä sitä missä erilaisissa tilanteissa etäpalvelua käytettiin. Tilastojen mukaan etäpalvelun käyttö lisääntyi selvästi hankkeen aikana. Oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen työntekijät käyttivät etäpalvelua asiakastapaamisissa vuonna 2016 yhteensä 518 kertaa, vuonna 2017 yhteensä 808 kertaa ja vuonna 2018 yhteensä 1251 kertaa.

Positiivisesta kehityksestä huolimatta toimitukset tarvitsevat kuitenkin edelleen kannustusta ja koulutusta etäpalvelun tarjoamiseen. Erityistä huomiota on jatkossa kiinnitettävä toimistojen johdon kouluttamiseen sekä uuden rekrytoitavan henkilöstön perehdyttämiseen. Sähköisen työskentelytavan mukanaan tuoma nopea tekninen kehitys vaatii myös jatkuvaa lisäkoulutusta koko henkilöstölle.

Talous- ja velkaneuvontapalvelun tuottaminen siirtyi oikeusaputoimistojen vastuulle vuoden 2019 alusta lähtien. Entisiltä palveluntuottajilta siirtyneen talous- ja velkaneuvonnan henkilöstön ja uuden palkattavan lisähenkilöstön kouluttaminen etäpalvelun käyttöön vaatii jatkossa huomattavaa panostusta oikeusaputoimistoilta. Hankkeen aikana tähän ryhdyttiin valmistautumaan siten, että muutama talous- ja velkaneuvoja kutsuttiin mukaan etäpalveluhankkeen työpajaan ja he pilotoivat etäpalvelun käyttöä jo ennen valtiolle siirtymistä. Lisäksi hankejohtaja esitteli oikeusaputoimistojen etäpalvelua talous- ja velkaneuvonnan kehittämispäivillä keväällä 2018.

Etäpalvelun edelleen kehittäminen edellyttää jatkuvaa tekniikan ja palveluiden kehityksen seurantaa oikeushallinnon toimijoiden sisällä sekä laajemmin koko valtionhallinnossa. Lisäksi yksityisellä puolella tapahtuva kehitys on otettava huomioon ja selvitetävä mahdollisuuksia hyödyntää yksityisen sektorin käyttämiä palvelumalleja soveltaen niitä julkiseen palveluntuotantoon. Tältä osin on tarpeen nimetä jatkokehittämisestä vastaava henkilö tai asettaa työryhmä, jonka tehtäviin kuuluisi jatkaa oikeusavun ja edunvalvonnan etäpalvelun sekä siihen kiinteästi liittyvien sähköisten työskentelytapojen kehittämistä ja seurantaa.

Liite 1 Hankejohtajan ja työryhmien toiminta

Hankejohtaja

Hankejohtajan tehtävät:

- huolehtia hankkeen etenemisestä ja koordinoita työryhmien toimintaa,
- osallistua työryhmien toimintaan,
- seurata etäpalvelun kehitystä ja tehdä sen pohjalta ehdotuksia oikeusavun ja edunvalvonnan etäpalvelun kehittämiseksi,
- huolehtia hanketta koskevasta tiedottamisesta ja Intran etäpalvelusivujen päivittämisestä oikeusministeriön tiedottajan kanssa,
- arvioida etäpalvelun taloudellisia vaikutuksia ja toimistoille saatavia hyötyjä sekä mahdollisia ongelmia,
- osallistua etäpalvelun koulutusten suunnitteluun yhdessä oikeusministeriön koulutusyksikön kanssa,
- tehdä ehdotuksia etäpalvelun tilastoinnin kehittämiseksi, ja
- tehdä tarvittaessa ehdotuksia oikeusministeriölle ja raportoida oikeusministeriölle työn tuloksista väliraportilla tammikuussa 2018 ja loppuraportilla tammikuussa 2019.

Hankejohtaja on toimeksiannon mukaisesti huolehtinut hankkeen etenemisestä ja koordinoitunut työryhmien toimintaa osallistumalla ryhmien kokouksiin. Hankejohtaja on seurannut etäpalvelun kehitystä osallistumalla 20.12.2016 KAPA infoon, 8.2.2017 AUTA-hankkeen seminaariin, 22.3.2017 ja 20.6.2017 Sähköisten palveluiden Tiekartta tilaisuuksiin, 10.5.2017 Valtio Expo 2017 messuille, 19.4.2018 ORK:n asiakaspäivään ja 8.5.2018 Valtio Expo 2018 messuille.

Hankejohtaja on osallistunut hanketta koskevan tiedotuksen suunnitteluun ja intran sivujen päivittämiseen sekä tilastoinnin kehittämiseen.

Hankejohtaja on suunnitellut etähankkeen koulutusta yhdessä oikeusministeriön koulutusyksikön kanssa ja toiminut kouluttajana/vetäjänä 19.9.2016 etäpalvelun kehittämishankkeen kick off tilaisuudessa, 5.10.2016 oikeusapusihteereiden päivillä, 21.10.2016, 23.11.2016, 21.12.2016, 24.3.2017 ja 15.11.2017 Lync -tukihenkilöiden koulutuksissa

sekä 8.11.2018 Skype tukihenkilöiden työpajassa, 17.3.2017 johtamisvalmennuksessa toimistojen johtaville, 29.-30.3.2017, 28.-29.11.2017, 14.2.2018, 13.-14.3.2018, 9.11.2018 sekä 14.11.2018 oikeusavun ja edunvalvonnan etäpalvelukoulutuksissa ja 21. – 22.5.2018 talous- ja velkaneuvonnan kehittämispäivillä. Hankejohtaja on esitellyt etäpalveluhanketta 24.2.2017 Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirille, 21.-22.9.2017 Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirille ja 4.12.2017 Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirille. Hankejohtaja piti 11.5.2017 hankkeen esittelyn Helsingin kaupungin digineuvojille.

Hankejohtaja on ollut jäsenenä Valtiovarainministeriön asettamassa Palveluneuvojen osaamisen kehittämisen työryhmässä sekä Yhteispalvelun kehittämissryhmän koulutus- jaostossa osallistuen noiden työryhmien kokouksiin yhteensä 12 kertaa.

Hankejohtaja on osallistunut Etelä-Savon alueen paikallisen yhteispalvelun yhteistyöryhmän kokouksiin hankkeen toimikauden aikana yhteensä 8 kertaa.

Hankejohtaja on osallistunut 24.1., 16.11.2017 ja 18.4.2018 piirin johtajien kokouksiin oikeusministeriön tiloissa Helsingissä.

Hankejohtaja on ollut 28.8.2018 kuultavana oikeusministeriön asettaman Tuomioistuinten asiakas- ja etäpalvelu asiointipisteissä työryhmän kokouksessa.

Edellisten lisäksi hankejohtaja on osallistunut lukuisia kertoja erilaisiin hankkeen suunnittelukokouksiin Lyncillä/Skypellä.

Oikeudenkäynti- ja esitutkintaryhmä

Oikeudenkäynti- ja esitutkintaryhmä on kokoontunut asettamispäätöksen jälkeen yhteensä 7 kertaa, joista 2 kertaa henkilökohtaisesti Helsingissä ja 5 kertaa Lyncin välityksellä.

Työryhmä on tehnyt maaliskuussa 2017 Webropol-kyselyn oikeusavustajille, jossa selvitettiin kokemuksia osallistumisista asiakkaan avustajana esitutkintaan ja oikeudenkäynteihin videoneuvottelulaitteilla ja Lyncillä. Kysely lähetettiin sähköpostilla toimistojen virastoposteihin ja välitettäväksi edelleen oikeusavustajille. Vastauksia saatiin yhteensä 67.

Vastausten perusteella työryhmä laati suositukset ja ohjeistuksen oikeusavustajille ja oikeusapusihteereille oikeudenkäynneistä ja esitutkinnasta etälaitteilla. Ohjeistus jaettiin oikeusavun henkilökunnalle 5.12.2017 sähköpostilla toimistojen virastopostien välityksellä.

1.1.2019 voimaan tulleet oikeudenkäymiskaaren muutokset aiheuttivat jonkin verran päivitystarvetta ohjeistukseen. Ensinnäkin tehtiin tarkennus siltä osin, että asiakkaan suostumus etäyhteyden käyttöön voidaan ottaa vapaamuotoisesti. Lisäksi siltä osin, että avustaja ja päämies voivat aikaisemmasta ohjeesta poiketen osallistua oikeuden käyntiin etäyhteydellä eri paikoista. Päivitykset on lisätty ohjeeseen (liite 6).

Kotikäyttöryhmä

Kotikäyttöryhmä on kokoontunut asettamispäätöksen jälkeen 9 kertaa. Hankkeen alkessa muutamalla työryhmän jäsenellä oli jo kokemusta etäpalvelusta ja työryhmän tavoitteeksi asetettiin se, että kotikäytön tarjoamisesta asiakkaille tulisi koko henkilöstölle luonteva osa palvelua. Työryhmässä keskusteltiin kaikissa kokouksissa jäsenten käyttökokemuksista ja todettiin, että kotikäytön jatkuva ylläpitäminen tietoisesti yhtenä palvelumuotona vaatii ajattelutapojen muuttamista, jotta siitä tulee rutiinia ja jotta sitä osaa hyödyntää enemmän ja monipuolisemmin.

Työryhmä laati kotikäyttöohjeet toimistoille (liitteet 8 ja 9 ja kotikäyttöohjeistuksen asiakkaille toimitettavaksi (liite 10. Mobiililaitteille (android ja IOS ja tietokoneille laadittiin omat erilliset ohjeet. VALTTI-työasemien yhteydessä tulleen Skype for Businessin myötä ohjeet päivitettiin ja ne levitettiin toimistoille virastopostien sekä Skype-tukihenkilöiden kautta. Lisäksi ohjeet löytyvät intrasta.

Uusien koneiden myötä kotikäytön todettiin toimivan teknisesti pääasiassa hyvin. Joi-tain teknisiä ongelmia havaittiin vielä hankkeen lopulla ja niiden selättämiseksi laadittiin ryhmässä ohjeistus liittyen äänentoistolaitteiden valintaan uusilla työasemilla, koska sen oli todettu aiheuttavan ongelmia äänen kuulumisessa. Kaiken kaikkiaan hankkeen aikana kotikäytön tekninen toiminta saatiin varmemmaksi ja toimivammaksi. Ohjeet asiakkaille laadittiin hankkeen aikana, joten suurimman haasteen kotikäytön yleistymiselle todettiin muodostuvan siitä, muistetaanko ja halutaanko sitä aktiivisesti tarjota asiakkaille. Käytön yleistyminen valtion eri toimijoilla lisännee luontaisesti asiakkaiden kiinnostusta ajan myötä myös oikeusavun saralla.

Hankkeen aikana kotikäytöstä tehtiin mainosvideo, joka on nähtävillä ainakin oikeus.fi sivustolla. Työryhmä päivitti myös intran etäpalvelun kotikäyttöosion ja toimistojen sivuille lisättiin infograafi etäpalvelumahdollisuudesta. Työryhmän käsityksen mukaan kotikäytön näkyvyyteen on panostettu hankkeen aikana merkittävästi ja tilastojen perusteella kotikäyttö näyttää yleistyneen sekä vakiintuneen yhdeksi palvelun tarjoamistavaksi.

Toimistojen yhteistyö ja yhteispalveluryhmä

Toimistojen yhteistyö- ja yhteispalveluryhmä on kokoontunut hankkeen aikana 6 kertaa.

Työryhmä teki aluksi Webropol kyselyn toimistoille videoneuvottelulaitteiden käytöstä. Kyselyn perusteella laitteiden teknisessä toimivuudessa oli ollut jonkin verran ongelmia, joiden ratkaiseminen on videoneuvottelupalvelun tuottajana toimivan Valtorin tehtävä. Asiakastyössä ongelmat ilmenivät etupäässä tilanteissa, joissa laitteita käytettiin esteellisyysasiakkaiden asioiden hoidossa eri toimistojen välillä. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin työryhmän jatkotyössä.

Työryhmä laati ohjeistuksen toimistojen yhteistyöstä etäpalvelun tarjoamisessa silmällä pitäen erityisesti esteellisyystilanteita (liite 7. Ryhmän laatimista ohjeista esteellisyystilanteiden hoitamisen osalta tuli käytännön toiminnassa esille epäselvyyttä siitä, kumman toimiston vastuulle kuuluu asiakkaan palveleminen ja informointi tilanteissa, joissa vastaanottava toimisto on myös esteellinen hoitamaan asiakkaan asiaa. Asiakas on tällöin voinut jäänyt ns. tuuliajolle. Edellisen johdosta ryhmä laati vielä erityiset huoneentaulut vastaanottavan ja lähettävän oikeusaputoimiston tehtävien osalle, jotka liitettiin jo olemassa olevien ohjeistusten liitteeksi ja jaettiin myös toimistoille käytännön työn helpottamiseksi.

Ryhmän kokouksissa käydyissä keskusteluissa tuli esille se, että toimistoissa on eri tavalla harjaannuttu etäpalvelujen käyttöön. Osa toimistoista käyttää etäpalvelua paljon ja jo rutiinomaisesti, mutta osassa ei käyttöä vielä juurikaan ole ollut.

Ryhmän mielestä jatkossa tarvitaan lisää koulutusta mm. Skypein käytöstä asiakaspalvelutilanteissa. Koulutus voisi olla tietoisikumuotoista ja toteuttaa vastaavalla tavalla kuin Kieku koulutus aikoinaan järjestettiin.

Uusi yhteispalvelulaki tuli voimaan 1.6.2017. Oikeusministeriö ja piirien johtajat linjasivat 16.11.2017 pitämässään kokouksessa, että piirit päivittävät vanhat yhteispalvelusopimukset ja tekevät uusia sopimuksia tarpeen mukaan. Tältä osin mahdollinen ohjeistuksen ja koulutuksen tarve ei ehtinyt aktualisoitua hankkeen aikana ja se jää myöhemmin erikseen arvioitavaksi.

Edunvalvonnan asiakastyöryhmä

Edunvalvonnan asiakastyöryhmä on kokoontunut aloitustilaisuuden jälkeen yhteensä 8 kertaa. Neuvottelut on pidetty Lync/Skype -kokouksina. Pienryhmän ensimmäisessä kokouksessa 14.9.2016 todettiin, että etäpalveluille oli jo olemassa varsin riittävät ohjeet. Oikeusministeriön julkaisussa 32/2016 "Edunvalvonnan käsikirja – Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset" on sivulla 19 etäpalvelua koskeva osio, jossa on varsin kattavasti esitetty etäpalveluun soveltuvat tilanteet. Lisäksi Oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektissa on laadittu oikeushallinnon intrassa julkaistut monipuoliset ohjeet videoneuvottelujen järjestämiseen. Intran etäpalvelu -sivulla on myös lista videolaitteilla varustetuista oikeushallinnon toimipaikoista ja kuntien etäpalvelupisteistä.

Olemassa olevasta ohjeistuksesta huolimatta etäpalveluiden käyttö oli tilastojen perusteella vähäistä ja tämän vuoksi työryhmä asetti tavoitteeksi selvittää, onko toimistoissa riittävä tekniikka etäpalveluiden tuottamiseen, onko henkilökunta perehdytetty tekniikan ja ohjelmien käyttöön, millaisia etäpalvelukokemuksia toimistoissa on ja mitä lisäarvoa etäpalvelun tulisi henkilökunnan mielestä palveluun tuoda, jotta sen käyttö tulisi osaksi jokapäiväistä toimintaa.

Selvitystavaksi valittiin toimistoille tehtävä webropol-kysely, joka toteutettiin joulukuussa 2016 (liite 2. Kyselyn yhteenvedona voitiin todeta puutteita toimistojen teknisissä valmiuksissa ja ohjelmien käyttöön perehdyttämisessä. Tekniset puutteet ovat poistumassa toimistojen siirtyessä Valtti-työasemien ja matkapuhelimien käyttöön sekä oikeusapu- ja edunvalvontapiirien johtajien päätettyä sankaluurien hankinnasta koko henkilöstölle. Ohjelmistojen ja laitteiden käyttöön liittyvää osaamista on kehitetty Skype-tukihenkilöiden koulutuspäivillä ja koko henkilöstön koulutuksilla.

Lync/Skype-kyselyn perusteella henkilökunta näkee etäpalvelussa mahdollisuuden työajan säästöön matkoihin kuluvan ajan vähentymisenä sekä työturvallisuuden paranta-

miseen. Etäpalveluun liittyvissä koulutuksissa on myös tuotu esiin toteutuneita etäpalvelutilanteita mm. asumispalveluyksikköjen, sosiaalitoimen ja holhousviranomaisen kanssa.

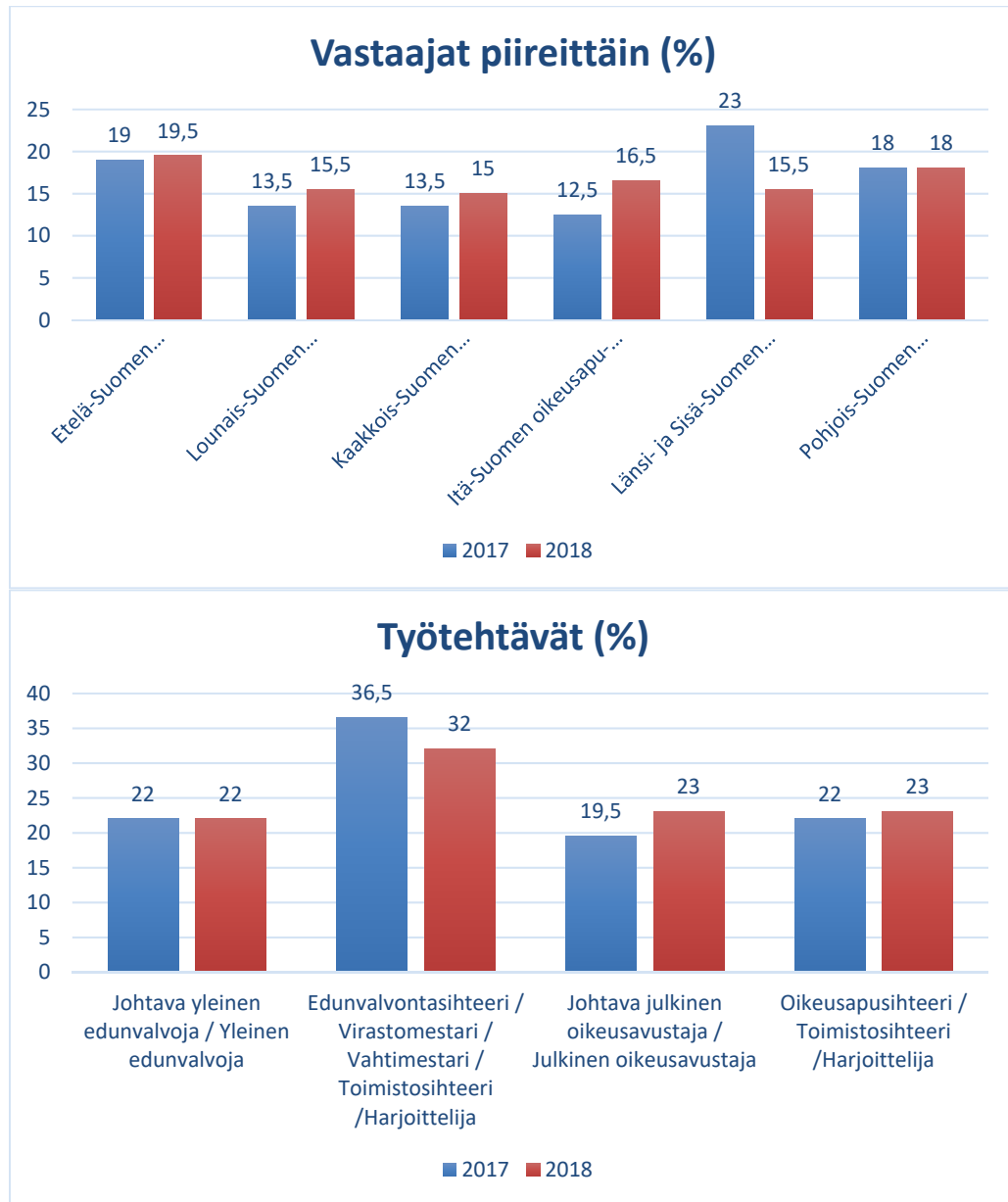
Työryhmä on kiinnittänyt huomiota tapoihin, joilla videoneuvottelu mahdollisuutta voidaan markkinoida palvelukanavana samassa tilassa tapahtuvien tapaamisten rinnalle. Toimistoissa käytettäväksi materiaaliksi on laadittu päämiehille ja yhteistyötahoille tarkoitettu etäpalveluesite (liite 12 sekä asiakaskirjeiden alatunnisteseen ja sähköpostin allekirjoitukseen lisättävissä oleva etäpalveluinfograafi (liite 14. Tiedotteella ja infograafilla lisätään asiakkaiden ja yhteistyötahojen tietoisuutta etäpalvelusta yhtenä palvelukanavana. Toimistojen sisäistä koulutusta varten Skype -tukihenkilöt ovat laatineet ohjeet Skypeen käyttöön perehdyttämiseen (liite 3 sekä Skype – ajanvarausohje Outlookin kalenteriin (liite 9.

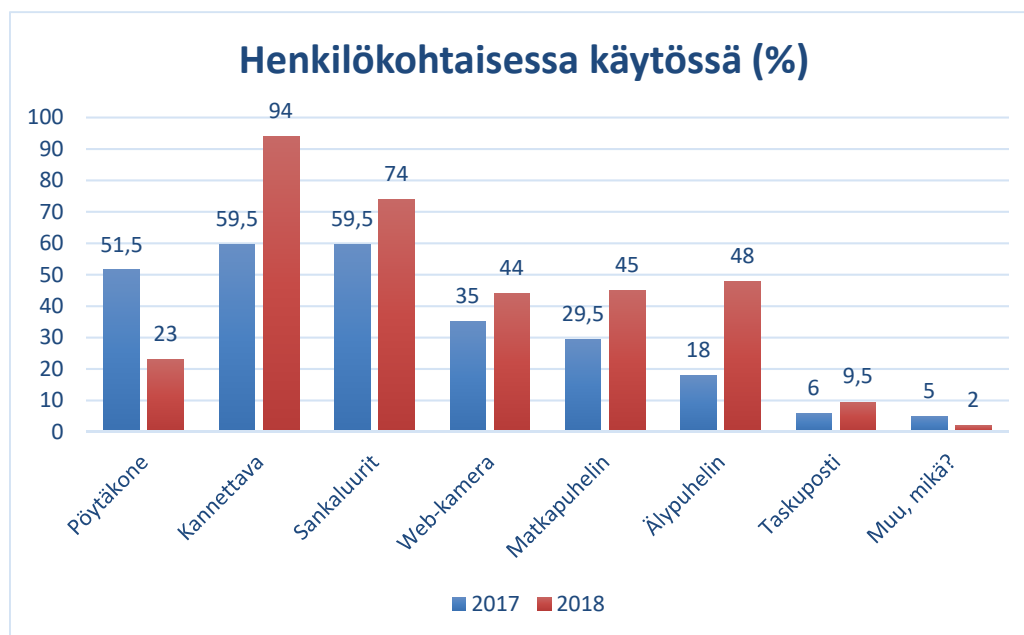
Lync/Skype -kysely on tehty uudestaan loppuvuonna 2018 ja kyselyn tulosten perusteella henkilökunta käyttää Skypeä aikaisempaan enemmän päämiesten ja sidosryhmien kanssa tapahtuvassa viestinnässä (liite 2.

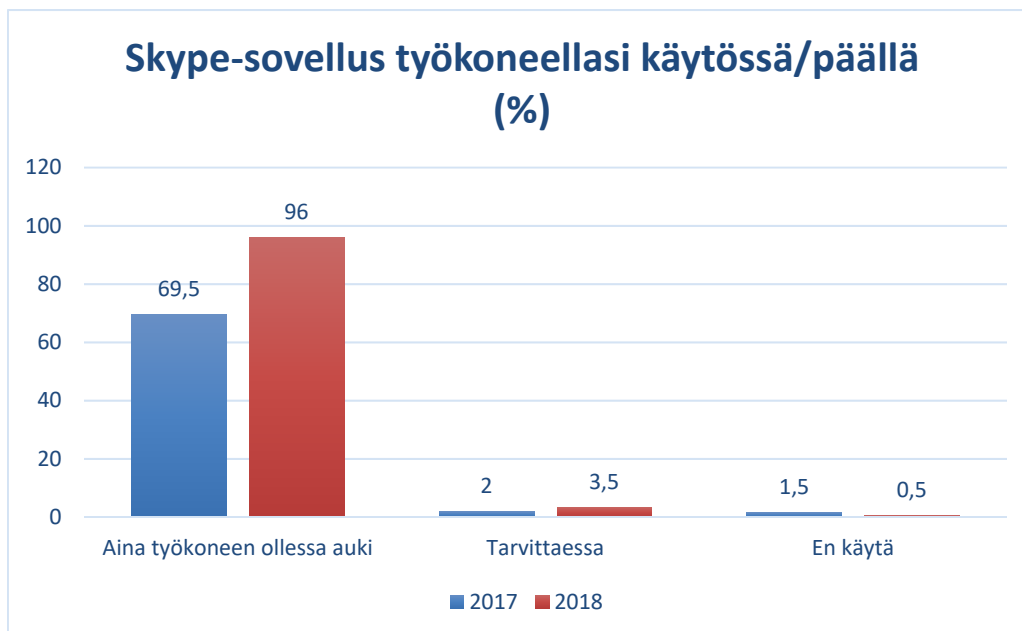
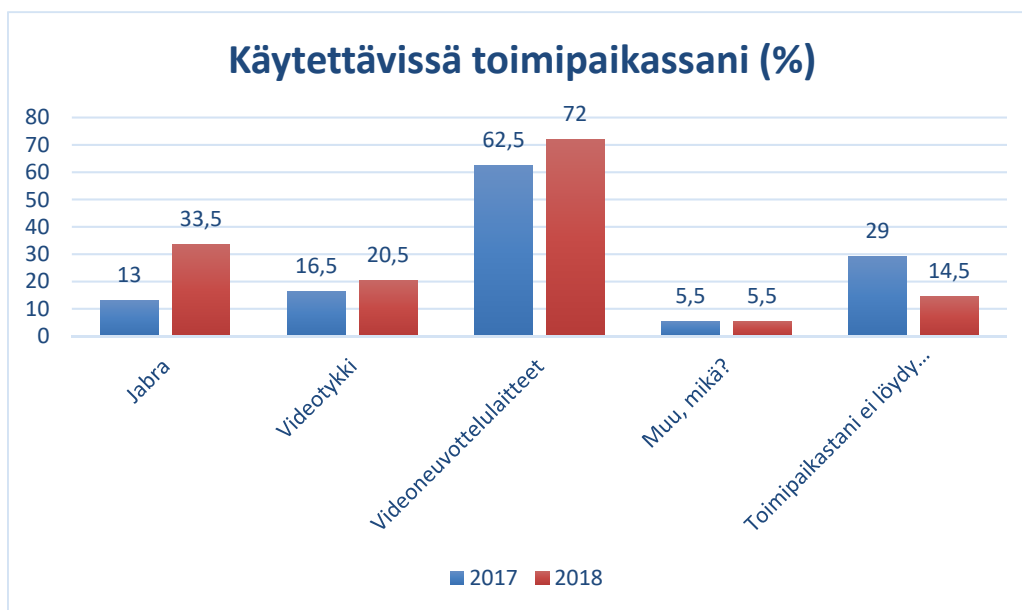
Lync/Skype -kyselyn vastausten perusteella haasteena on lisätä johdolta tulevaa rohkaisua etäpalveluiden käyttöön päämiesten ja yhteistyötahojen kanssa tapahtuvassa viestinnässä. Kynnystä Skypeen käyttöön asiakas- ja yhteistyötahojen kanssa voisi alen-
taa myös, jos Skypeen käyttö valtionhallinnon eri virkamiesten välillä olisi yleisempää. Luonnollisia yhteistyötahoja edunvalvonnan henkilökunnalle olisivat mm. ulosoton, maistraatin, Kelan ja verottajan henkilöstö.

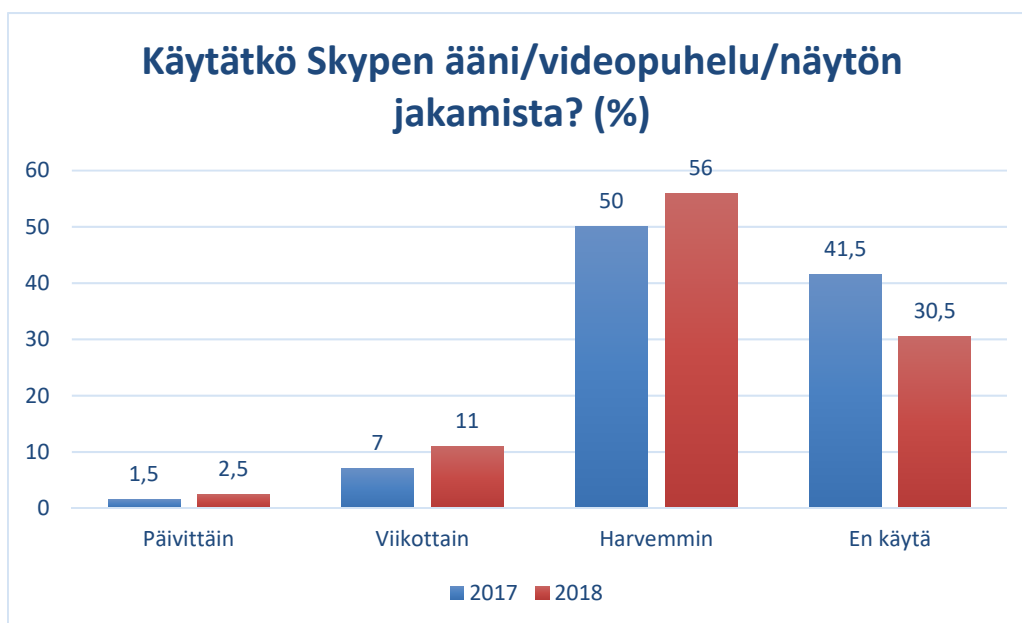
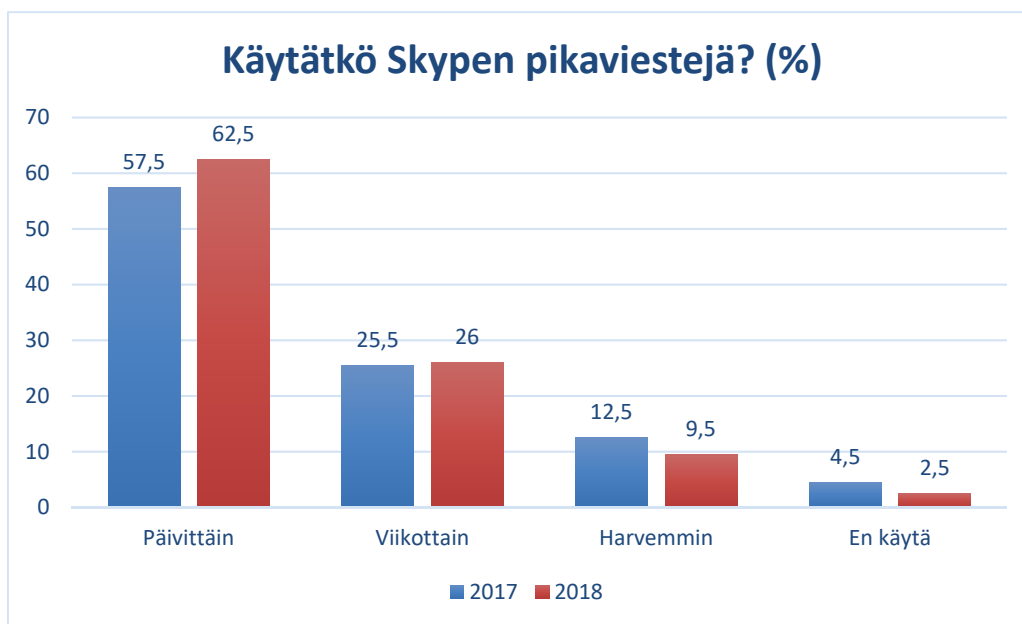
Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit ovat ottaneet käyttöön edunvalvontaa koskevan palvelulupauksen 1.5.2018. Etäpalvelu on omalta osaltaan työväline, jolla on mahdollista edistää palvelulupauksen toteutumista käytännön työssä. Kun ensisijaisena toimintatapa on jääviysasiakkaan tai muuten edunvalvojan omasta toimipaikasta kauempana asuvan päämiehen tapaaminen Skypellä, on mahdollista säästää matka-aikaa ja -kustannuksia. Edunvalvontapalvelun laatua on mahdollista parantaa, kun edunvalvoja voi osallistua entistä helpommin asumispalveluyksikössä pidettävään hoitopalaveriin tai päämiehen taloudellista tilannetta käydään läpi Skypellä jaetun asiakirjan avulla perinteisen puhelinkeskustelun sijasta.

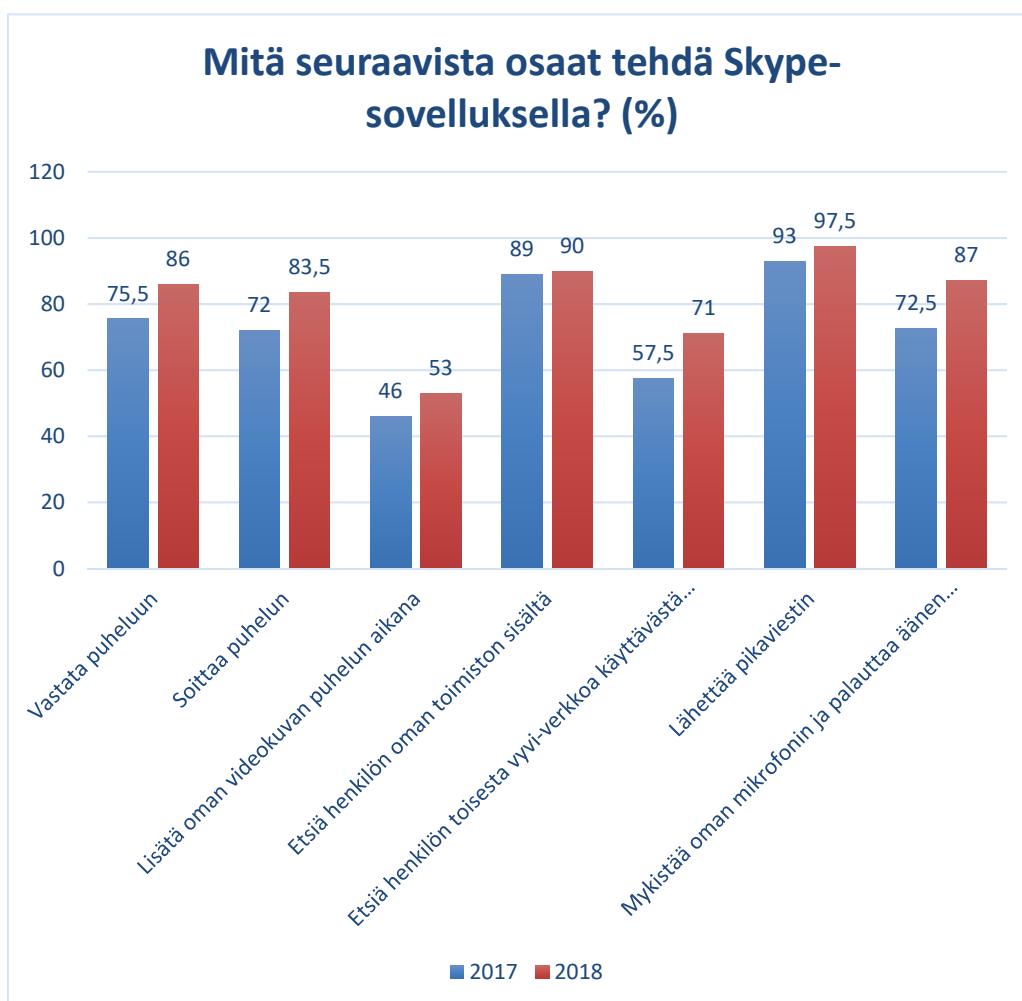
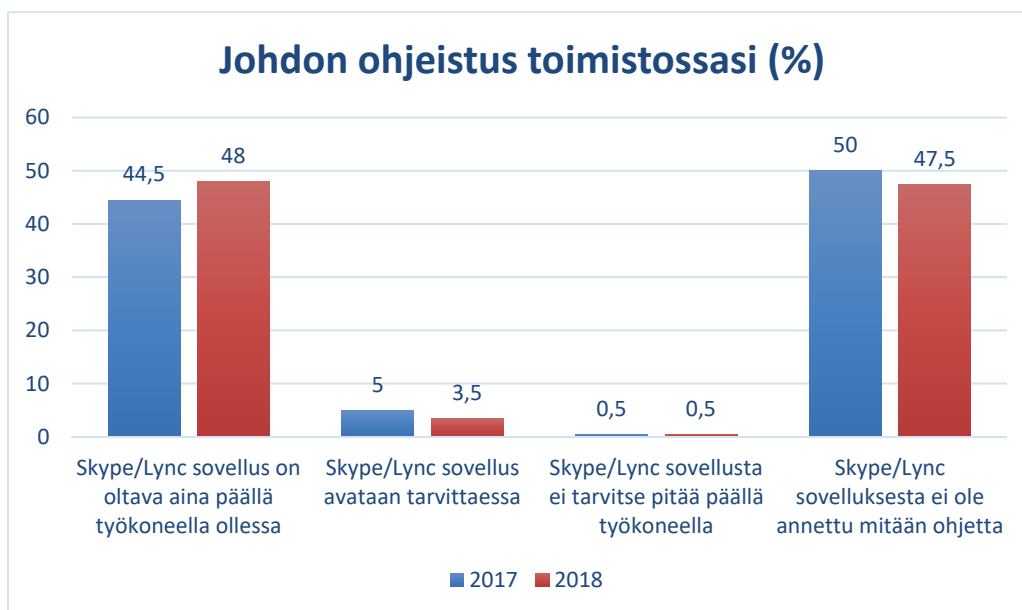
Liite 2 Skype/Lync-kysely 2017-2018



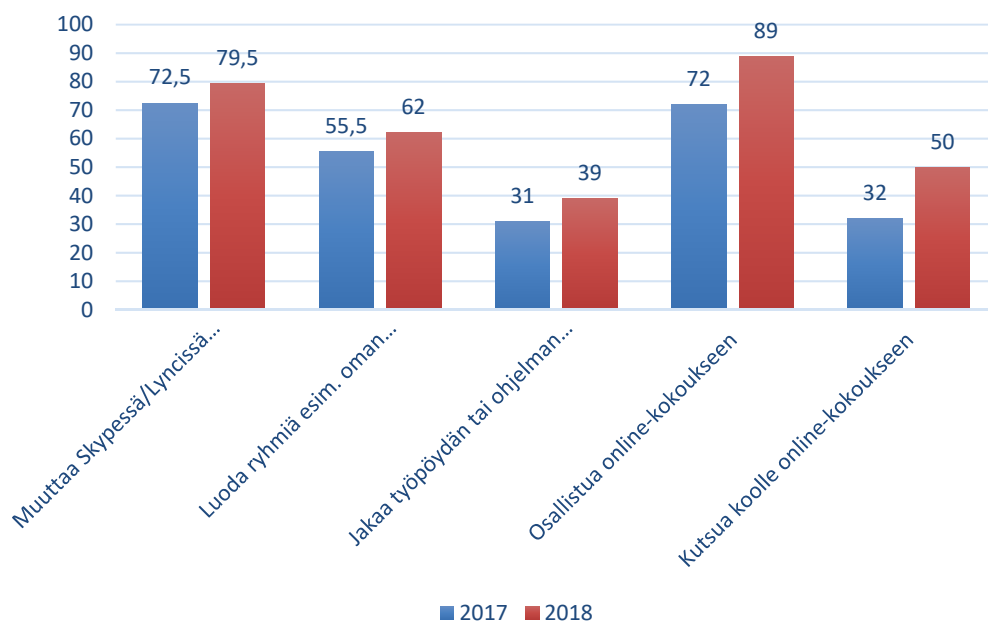




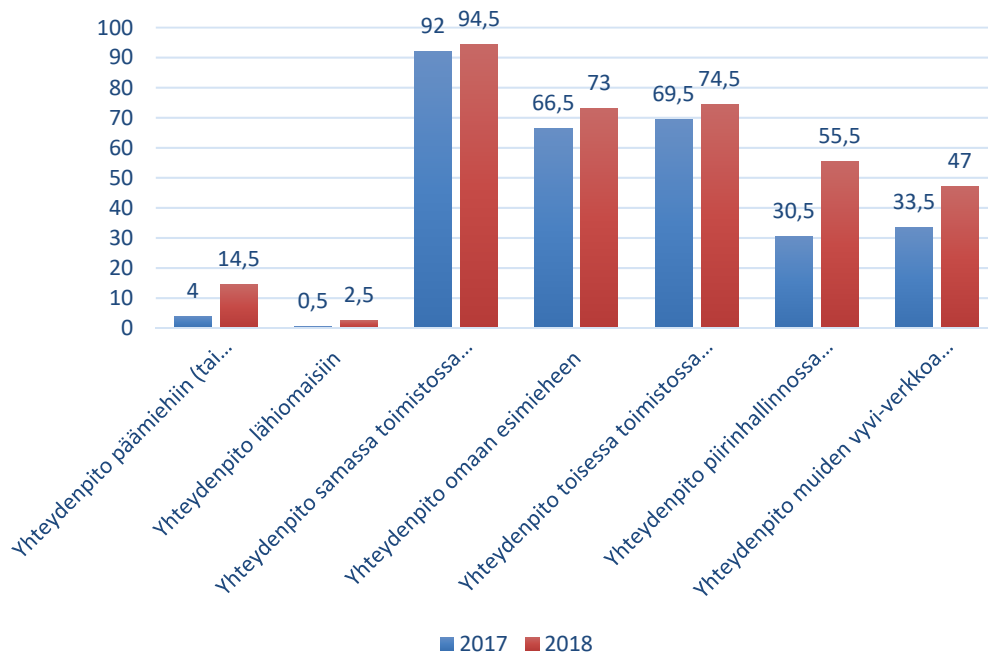




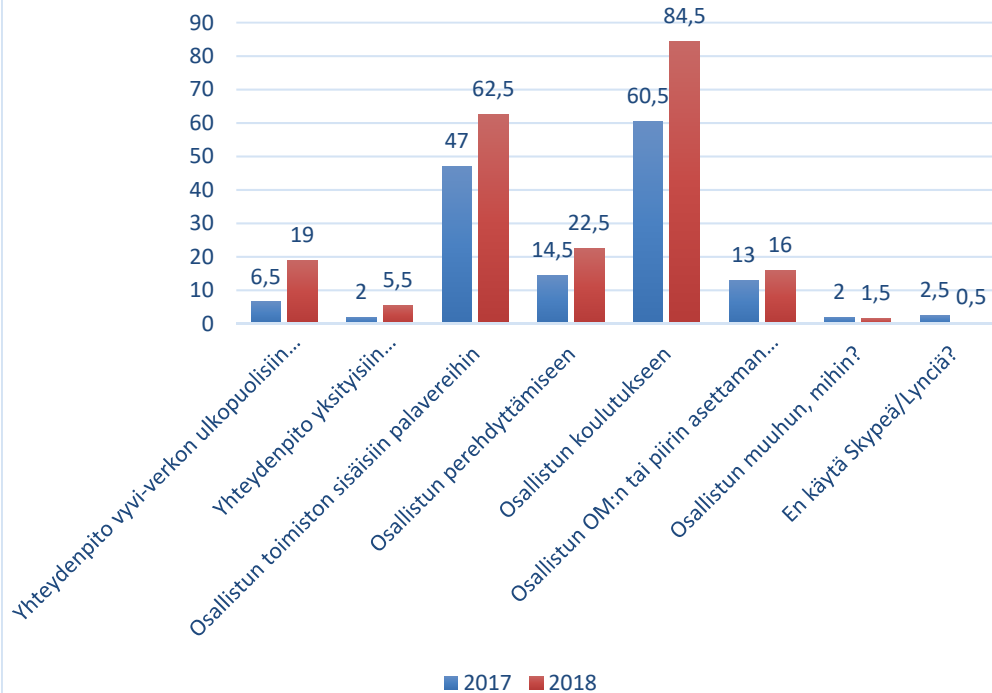
Mitä seuraavista osaat tehdä Skype-sovelluksella? (%)



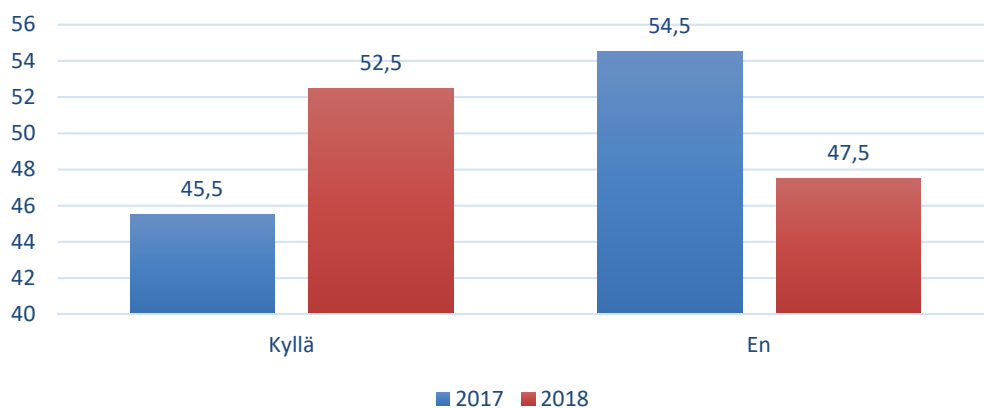
Kenen kanssa ja missä tilanteessa olet käyttänyt Skypeä? (%)



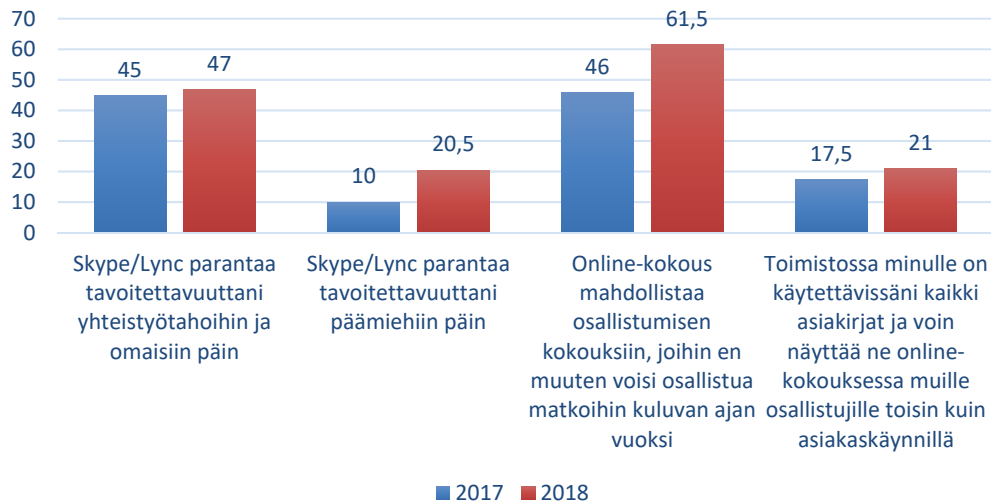
Kenen kanssa ja missä tilanteessa olet käyttänyt Skypeä? (%)



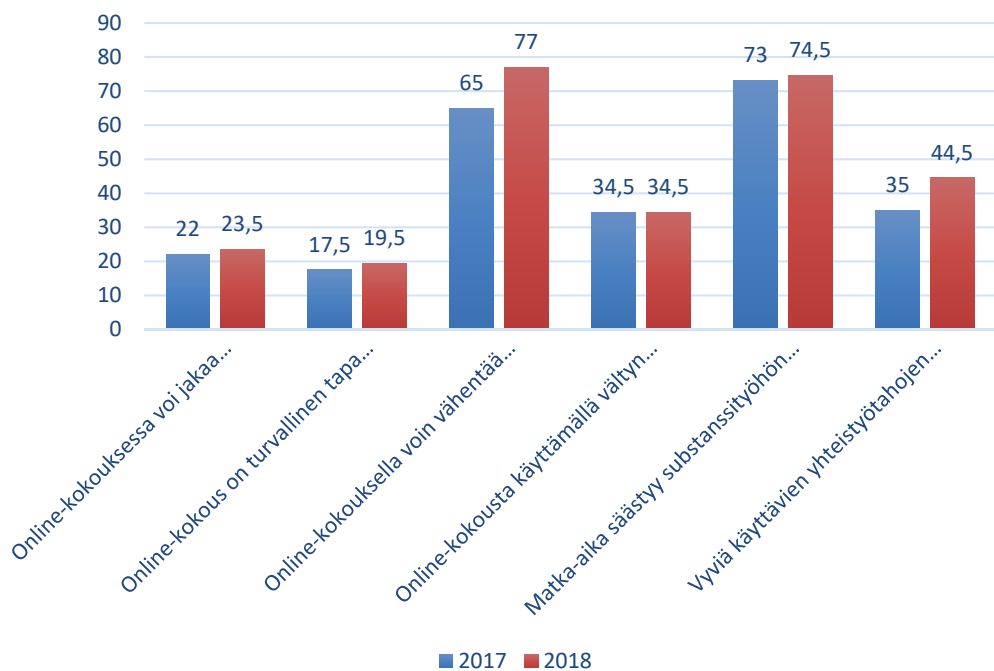
Käytän Skypeä pikaviestintään, puheluihin ja online-kokouksiin yhteistyötahojen ja päämiesten kanssa (%)



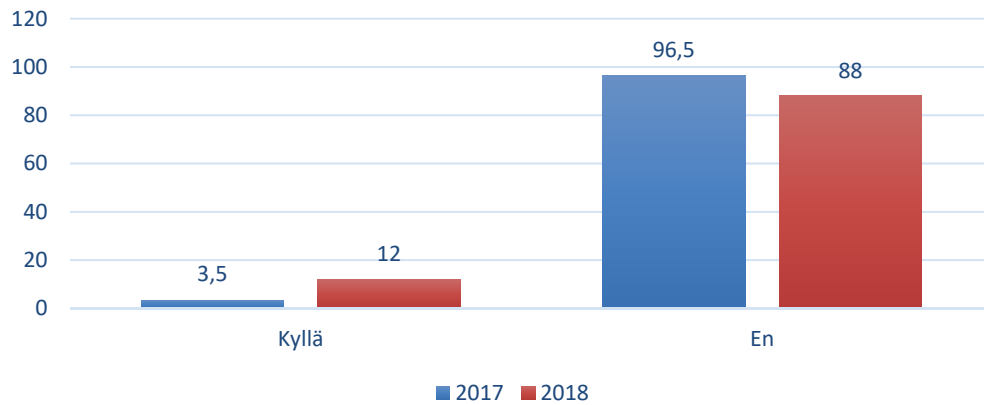
Miksi käytän Skypeä pikaviestintään, puheluihin ja online-kokouksiin yhteistyötahojen ja päämiesten kanssa? (%)



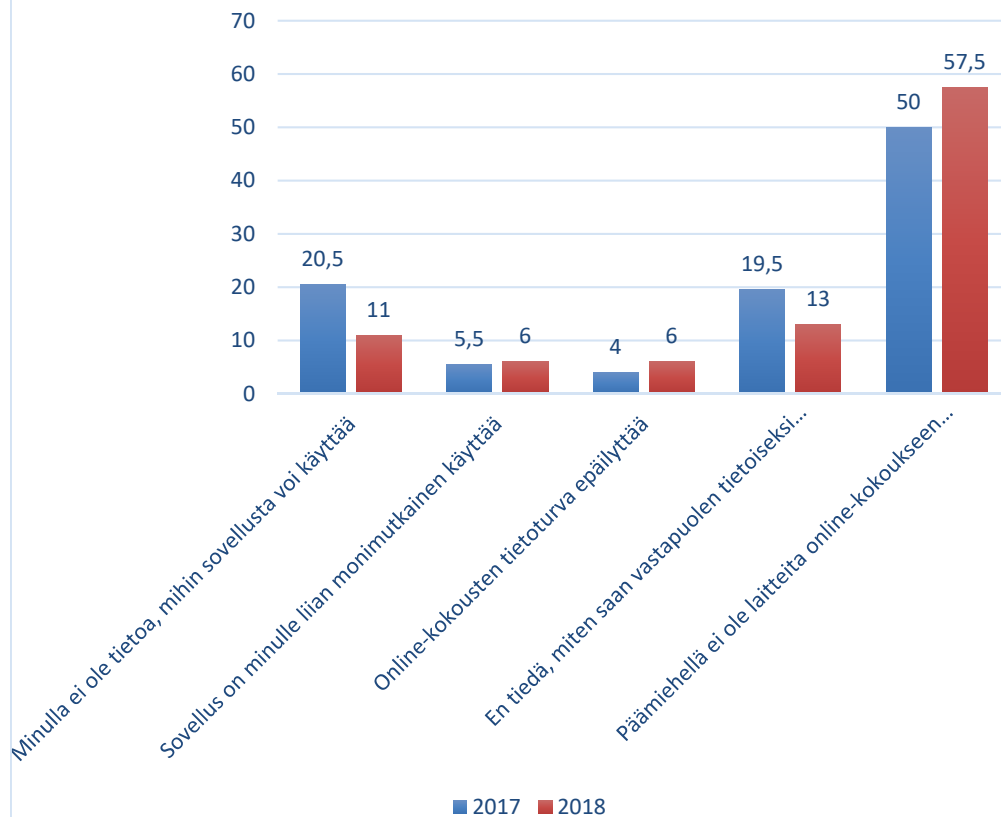
Miksi käytän Skypeä pikaviestintään, puheluihin ja online-kokouksiin yhteistyötahojen ja päämiesten kanssa? (%)

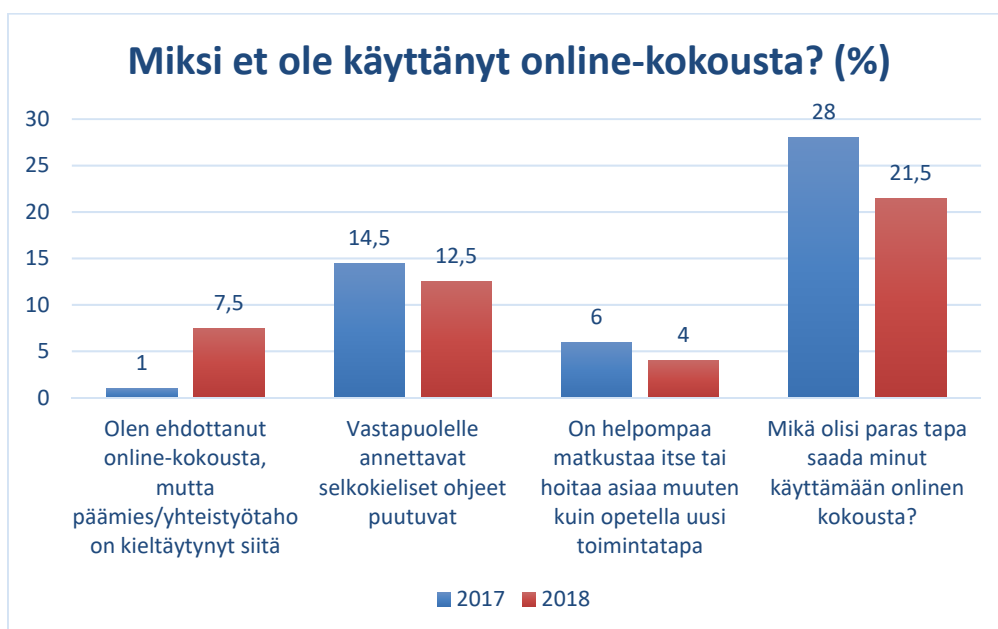
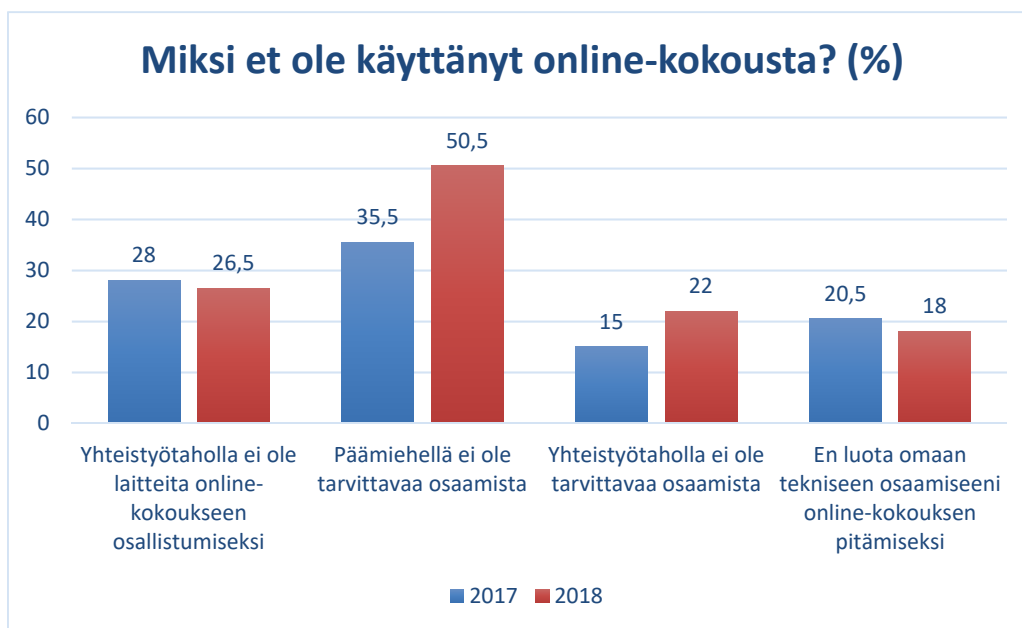


Oletko kokeillut käyttää Skypen online-kokousta yhteistyötahojen ja päämiesten kanssa? (%)

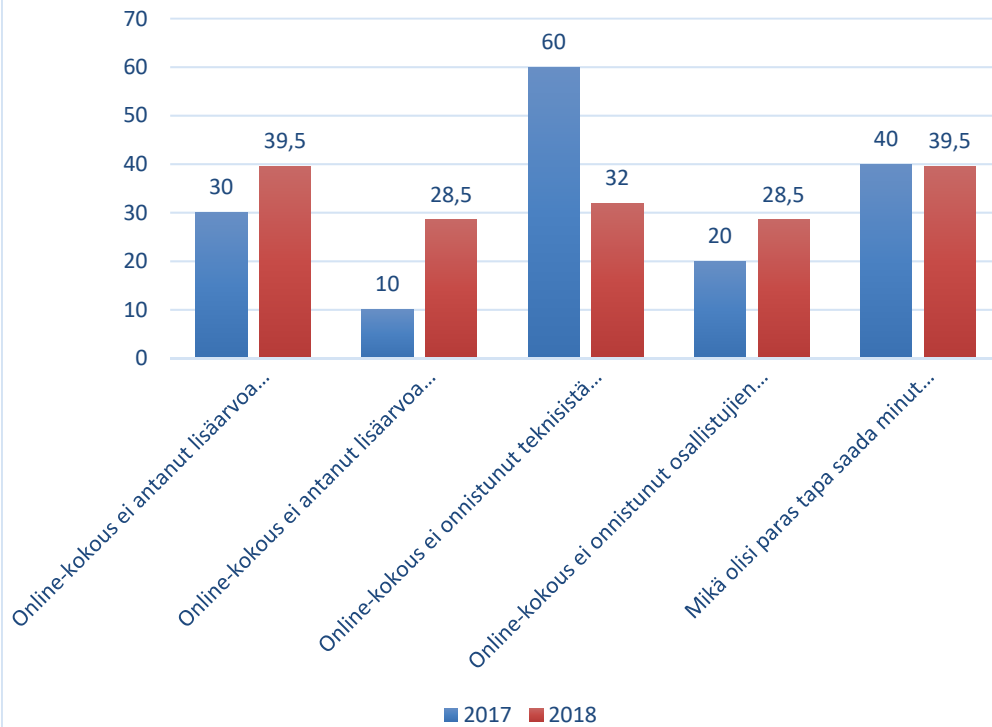


Miksi et ole käyttänyt online-kokousta? (%)





Miksi et ole käyttänyt online-kokousta uudelleen? (%)



Liite 3 Perehdytyssuunnitelmat Skypeen käyttäjälle

- Aloittelevalle skypeen käyttäjälle

- Skypeen tutustuminen (e-OPPIVA)
- Henkilöiden hakeminen ja tallentaminen
- Skypeen liikennevalojen toiminnallisuudet ja merkitys
- Pikaviestin käyttö
- Kalenterikutsun tekeminen
- Koesoitto ja toiminnallisuuksien testaaminen (äänet, videokuva, näytön jakaminen)
- Harjoittelu kollegoiden kanssa

- Kokeneemmalle skypeen käyttäjälle

- Skypetaitojen alkukartoitus
- Koulutus skypeella kunkin osaamisen taso huomioiden
- Toimintaohjeet ongelmatilanteisiin
- Skypeen tarjoaminen asiakkaille ja skypeen käyttäminen asiakastyössä
- Etähankkeessa laadittujen ohjeiden hyödyntäminen eri toimipaikoissa ja erilaisissa asiakastilanteissa
- Itse "Asiakkaana" omalla laitteella

Liite 4 Sisäisen koulutuksen konsepti esimiehen työkaluksi

- Tavoite: Etäpalvelu on asiakastyötä tekevän virkamiehen perustaito kuten sähköpostin käyttö
- Miten tähän päästään:
 - Etäpalvelukoulutuksesta tehdään osa perehdyttämistä
 - Perehdytys tehdään esim rastikoulutuksena, jossa osallistujat tekevät itse koulutettavat asiat
 - Perehdyttäjillä on aikaa perehdyttämiseen
 - Esimies asettaa kehityskeskusteluissa etäpalveluun liittyviä tavoitteita ja niiden toteutumista seurataan

Liite 5 Etäpalvelun käyttöönoton huoneentaulu

- Tutustu laitteisiin ja opettele ensin itse niiden käyttö
- Tutustu etäpalvelun ohjeistukseen intrassa
- Kartoita toimialueen etäpalvelumahdollisuudet ja jaa tiedot intrassa
- Järjestä sisäinen koulutus henkilöstölle
- Kannusta henkilöstöä kokeilemaan ja harjoittelemaan
- Käytä itse laitteita aina kun se on mahdollista
- Markkinoi etäpalvelun hyötyjä henkilöstölle ja pyri saamaan se normaaliksi toimintatavaksi
- Tiedota ja palkitse koko yksikköä onnistumisista

Liite 6 Oikeudenkäynti ja esitutkinta etälaitteilla

Suositukset ja ohjeistus oikeusavustajille ja oikeusapusihteereille

Ennen oikeudenkäyntiä

Ajanvaraus

- Kerrotaan mahdollisuudesta Skypen/videoyhteyden (jäljempänä etäyhteys) käyttöön oikeudenkäynnissä ja muissa siihen liittyvissä toimissa.
- Ajanvaraus tapahtuu normaalisti, tiedot kirjataan asian muistiinpanoihin.
- Asiakkaalle kerrotaan etäyhteyden hyödyistä ja haitoista. Se, että oikeudenkäynti on kaukana, ei estä asian hoitamista.
- Avustaja voi kartoittaa alustavasti etäyhteyden käyttömahdollisuudet, tarvittaessa tuomioistuimen kanssa.
- Yksinkertainen ohje asiakkaalle annettavaksi olisi hyvä olla olemassa. Puhelinvaraustapauksissa se voidaan lähettää sähköpostilla asiakkaalle.

Alkuneuvottelu (henkilökohtaisesti tai etäyhteydellä)

- Kartoitetaan etäyhteyden tarve. Selvitetään tuoko etäyhteys hyötyä asian käsittelyyn (esim. ajan/kulujen säästö).
- Mietitään soveltuuko etäyhteys hoidettavaan asiaan. Rajoitteita voi aiheuttaa esim. salassa pidettävät asiat, henkilökatselmuksen tarve, intressin suuruus ym. Huom! Soveltuu kuitenkin useimpiin asioihin.
- Tiedustellaan asiakkaalta suostumus etälaitteiden käyttöön oikeudenkäynnissä. Suostumukselle ei ole määrämuotoa, mutta siitä on hyvä laittaa merkintä Romeoon.
- Selvitetään asiakkaalle mistä etäyhteyden käyttämisessä on kysymys, erityispiirteet, edut ja mahdolliset haitat. Viesti siitä, että oikeudenmukainen oikeudenkäynti ei vaaranna - laitteet varmatoimisia, kuvan ja äänenlaatu ovat hyviä.
- Asiakasta ei pidä kuitenkaan painostaa etäyhteyksien käyttämiseen.

Etäyhteydestä sopiminen tuomioistuimen kanssa (vaatii avustajalta aktiivisuutta)

- Vapaamuotoinen yhteydenotto tuomioistuimeen. Ehdotetaan tuomioistuimelle etäyhteyden käyttämistä ja myönteisessä vastauksessa sovitaan sen käyttämisestä.
- Sovitaan käytettävästä tekniikasta (Skype tai videoyhteys).
- Tuomioistuimelle on selvitettävä missä avustaja on itse ja missä päämies on.
- Selvitetään myös muiden osallistujien, kuten vastapuolen ja todistajien kuuleminen. Kuullaanko heidät paikan päällä, puhelimitse vai etäyhteydellä.
- Lähtökohtana on syytä pitää sitä, että avustaja ja päämies ovat mieluummin samassa tilassa. Tämä on syytä tiedostaa jo toimeksiannon alkuvaiheessa. Eri paikoissa oleminen voi aiheuttaa olosuhteista ja jutun laadusta riippuen ongelmia, jotka on tiedostettava.

- Avustaja ja päämies voivat olla myös eri paikoissa, toinen tuomioistuimessa ja toinen etänä. Tällöin tulee huolehtia avustajan ja päämiehen välisestä yhteydenpidosta istunnon aikana. Yhteyden pettämiseen on hyvä varautua esim. siten, että avustaja saa päämieheensä tarvittaessa puhelinyhteyden.
- Etäyhteyttä on mahdollista hyödyntää myös neuvotteluissa päämiehen kanssa sekä yhteydenpidossa sidosryhmiin.

Esitutkintavaihe

- Esitutkintalaki mahdollistaa kuulemisen etäyhteydellä myös esitutkinnassa.
- Tapahtuu yleensä poliisin aloitteesta.
- Yksittäisissä tilanteissa voi olla perusteltua, että myös avustaja ehdottaa etäyhteyttä.
- Käytännössä yhteys on toteutettu poliisilaitosten välillä.
- Avustaja voisi osallistua kuulustelutilaisuuteen myös tietoturvallisen etäyhteyden välityksellä.
- Myös kuulustelija voi olla kuulustelutilanteessa läsnä turvallisen etäyhteyden välityksellä.
- Estettä ei pitäisi olla myöskään todistajan kuulemiseksi esitutkinnassa etäyhteydellä.

Oikeudenkäynti

Etäyhteyden tarjoama lisäarvo oikeudenkäynnissä

- Mahdollisuus esittää laskelmia ym. ja selventää vaatimusten perusteita.
- Vaivattomuus ja istunnon sopimiseen liittyvä joustavuus. Ei olla riippuvaisia salivarauksista.

Valmistautuminen istuntoon

- Ohjeistetaan asiakas etäyhteydellä käytävään oikeudenkäyntiin.
- Tärkeää ottaa huomioon, että puhujia yksi kerrallaan.
- Kerrotaan etäyhteyden erityispiirteistä etukäteen: esim. kuvan laatu sekä se, että yksittäisissä tilanteissa saattaa olla viive puheessa, minkä vuoksi on tärkeää, että puhujia vain yksi kerrallaan.
- Aikataulutukseen on hyvä kiinnittää huomiota. Tuomioistuimen aikataululuonnokset on hyvä tarkistaa ja ilmoittaa tarvittaessa niihin kannanotot.
- Varmistetaan yhteyden toimivuus tuomioistuimen kanssa – tuomioistuin huolehtii tästä yleensä.
- Huolehditaan omat laitteet ja tilat kuntoon.

Istunnon ajankohdasta voidaan sopia lyhyellä videokokouksella

- Tehokas tapa pitää lyhyt videoneuvottelu – voidaan korvata sähköpostien vaihto.
- Voidaan ottaa laajempi osallistujapiiri mukaan (päämiehet, kriittiset todistajat, joiden

aikataulut ovat tiukat).

- Yleensä tapahtuu tuomioistuimen aloitteesta, voi varautua, avustaja voi myös ehdottaa.
- Voi osallistua myös mobiililaitteella.
- Myös muu yhteydenpito tuomioistuimeen ja asianosaisiin voi tapahtua etäyhteydellä.

Yleisöjulkisuudesta huolehtiminen

- Tuomioistuin huolehtii yleisöjulkisuuteen liittyvistä järjestelyistä, joten se ei ole esteenä etäyhteyden käyttämiselle.

Valmisteluistunto

- Yleensä hyvä idea pyytää tuomioistuinta hoitamaan kutsumiset. Tuomioistuimella on tiedossa videoneuvottelutunnukset/osoitteet/ymms. ja mikäli yhteys otetaan muualle kuin todistajan/asiaan osallisen etc. omiin laitteisiin, myös laaja verkosto viranomaisten omia videoneuvottelupisteitä joihin videoyhteys voidaan järjestää. Tuomioistuimilla on olemassa kutsumalleja videoistuntoja varten, joissa on ohjeet istuntoon liittymiseen.
- Koeyhteyden ottamisesta on syytä sopia, jotta tekniset ongelmat havaitaan ja ehditään korjata – tuomioistuin ehdottaa. Lyhyt, 15 minuutin varaaminen riittää ja tämän voi hoitaa esimerkiksi sihteerivoimin.
- Mikäli etäyhteys on muualle kuin avustajan, kuultavan tai päämiehen omiin laitteisiin, hoitaa tuomioistuin koeyhteyden.

Päämiehen valmistelemisen valmisteluistuntoon

- Servitetaan etäyhteyden erityispiirteet.
- Mikin hallinta: Keskinäisten neuvotteluiden yms. keskustelujen ajaksi, on hyvä laittaa mikki kiinni (ylipäänsä silloin kun ei ole tarkoitus tuottaa ääntä videoyhteyden päästä, olisi hyvä tiedostaa mikin päällä olo).
- Päämiehen läsnäolon tarpeellisuus valmistelussa ei aina välttämätöntä.

Sovinnosta keskusteleminen

- Etäyhteys ei estä sovinnosta neuvottelemista (kukuriskin pienentyessä voi olla jopa paremmat edellytykset yksittäisessä tapauksessa).
- Menettelytapa sovittava puheenjohtajan kanssa tapauskohtaisesti.
- On myönteisiä kokemuksia siitä, ettei etäyhteys estä sovinnon saavuttamista.
- Myös tiettyjä haasteita olemassa – esim. avustajia ja asianosaisia eri paikoissa, mikä voi hankaloittaa neuvottelujen käymistä.
- Jos päämies ja avustaja eivät ole samassa fyysisessä osoitteessa, tulee tuomioistuimen järjestää mahdollisuus heidän väliselleen keskusteluyhteydelle ilman ulkopuolisia.

Pääkäsittely

- Pyydettyä tuomioistuimelta pääkäsittelyn järjestämistä etäyhteydellä. Tuomioistuin ei ole viran puolesta tässä aktiivinen, minkä vuoksi on tärkeää ottaa itse asia esille.
- Keskustellaan menettelytavasta etukäteen tuomioistuimen kanssa.
- Istunnon aikataulutukseen kiinnitettävä huomiota.
- Käydään läpi yhteenvedon muutokset.
- Esitellään mahdolliset muut asiakirjat.
- Kirjallisen todistelun esittäminen onnistuu Skypen kautta jakamalla tiedosto tai videoyhteyden kautta asiakirjakameran välityksellä.
- Henkilötodistelu: Jos useampi henkilö videoyhteydellä, voi olla ongelma, miten päällekkäin liittyminen voidaan estää. Tuomioistuimen tehtävänä on huolehtia tästä.
- Kuuleminen voidaan toteuttaa Skypellä – on mahdollista liittää Polycomin videolaitteisiin. Tämä mahdollistaa kuulemisen työpaikalta, esim. kannettavasta, älypuhelimesta tai muusta älylaitteesta. Käytännön kokemuksissa nämä on todettu toimivaksi.
- Poikkeuksena etäkuulemisissa ovat salassa pidettävät jutut. Niissä kuuleminen täytyy edelleen tapahtua paikan päällä.

Tuomion julistaminen

- Tuomion julistamiseen osallistuminen on mahdollista etäyhteydellä myös silloin, kun asianosaiset ovat olleet läsnä istunnossa.
- Voi olla hyvä esimerkiksi silloin, kun tuomioharkinta kestää pitkään.
- Tuomion julistamiseen voi osallistua toimistolla kannettavalla tai joustavasti älylaitteella.

Toimet oikeudenkäynnin jälkeen ja etäyhteyden hyödyntäminen niissä.

- Lopputuloksen selventäminen asiakkaalle, neuvottelemine mahdollisista jatkotoimenpiteistä joko heti istunnon jälkeen tai myöhemmin.

Etäyhteyksien käyttäminen sovitteluistunnoissa (TI-sovittelu, Follo)

- Tästä on myönteisiä kokemuksia.
- Myös erillisneuvottelujen järjestäminen etäyhteydellä on mahdollista.

Tulkkauksen järjestäminen istunnoissa

- Skypeä on mahdollista hyödyntää.
- Tulkkausta tarjoavilla toimijoilla videolaitteita käytettävissä, joten Skype-tulkkaustenkin pitäisi onnistua.

Liite 7 Etäpalvelu ja toimistojen välinen yhteistyö

Selvitetään ensin onko kysymyksessä oleva asia sellainen, joka voidaan hoitaa etäpalvelun avulla vai vaatiiko henkilökohtaisen käynnin.

Mikäli asia soveltuu etäpalvelun avulla hoidettavaksi lähetettävä oikeusaputoimiston varmistaa asiakkaalta haluaako asiakas hoitaa asiaa etäpalvelun avulla ja mikäli asiakkaalle käy etäpalvelu selvitetään seuraavaksi:

- Onko oikeusavun hakijalla käytettävissä älypuhelin, tabletti tai tietokone + wifi, jolloin mahdollisuus ottaa yhteyttä mihin tahansa oikeusaputoimistoon
- Mikäli em. laitteita ei ole, kysymyksen tulevat oikeusaputoimistot, joissa on videoneuvottelulaitteet
- Lähetettävä oikeusaputoimisto on yhteydessä virastopostin kautta vastaanottavaan oikeusaputoimistoon ja ilmoittaa asiakkaan yhteystiedot ym.
- Lähetettävä oikeusaputoimisto ohjeistaa asiakkaan selkeästi

Käytännössä oikeusaputoimistojen välillä asia etenee seuraavasti:

Pyyntö (sähköpostilla virastopostiin)

Olemme esteellisiä / virastollamme ei ole osoittaa hakijalla aikaa, joten onko teillä mahdollista ottaa asiakasta etänä videolla/kotikäyttönä?

Asiakas: Nimi (hetu) puh:

Vastapuoli: nimi (hetu)

Asia:

Määräpäivä:

Asiakkaan etäpalvelumuoto: Videoneuvottelulaitteilla lähetettävästä oikeusaputoimistosta / kotikäyttö Vahvistattekko voittekko ottaa asiakkaan, jos vaatii videoneuvottelulaitteiden varausta.

Lähetettävä (etäpalvelupyynnön esittävä) virasto

- kertoo hakijalle, että asia voidaan hoitaa etäpalveluna (videoneuvottelu tai kotikäyttö) toisesta oikeusaputoimistosta, josta otetaan sitten yhteyttä
- kertoo mitä etäyhteys tarkoittaa: eli palvelua varten hän tulee lähetettävän viraston videolaitteiden ääreen tai sitten kotikäyttönä
- saatuaan tiedon vastaanottavalta virastolta videoneuvottelusta varaa videoneuvottelulaitteet ja lähettää kutsun oikeusavustajalle + vastaanottavan viraston virastopostiin
- tekee omaan viraston kalenteriin **Muun tapahtuman** varauksesta (johon merkitään esim. ETÄPALVELUNA: XXX oikeusaputoimiston asiakas XXXXX / oikeusavustaja XXXX, Neuvottelutunnus XXXXXXXX + muu tarvittava (esim. esteellisyystilanteessa oma asiakas)
- huolehtii, että esteellisyystilanteissa oman asiakkaan ajanvaraus ei satu samalle päivälle/samaan ajankohtaan

Pyynnön vastaanottava virasto:

- ottaa yhteyttä asiakkaaseen
- tekee oikeusapupäätöksen
- lähettää kotikäytön tapauksessa kutsun yhteydessä asiakkaalle oikeusapupäätöksen sekä skypeohjeet
- varaa ajan
- varaa oikeusavustajalle tms. ajan kalenteriin ja tiedustelee, käykö aika lähettävälle virastolle, jos tarvitaan videoneuvotteluvaraus
- ohjeistaa normaalisti asiakasta

Asiakkaalle lähtevä kalenterin KUTSUPOHJA (skype / kotikäyttö):

- Alla olevasta linkistä pääset liittymään neuvotteluun: päivä ja aika
- Liitteenä on ohje, jota noudattamalla pääset asentamaan tarvittavan lisäosan.
- Voit painaa linkkiä ja asentaa lisäosan milloin tahansa, mutta itse neuvotteluun pääset liittymään vasta varattuna päivänä ja aikana.
- Julkinen oikeusavustaja X liittyy neuvotteluun ja ”noutaa” sinut odotustilasta
- Ongelmatilanteissa neuvotteluhetkellä voit soittaa XXX:lle puhelin: 029 56 60xxx.
- Jos sinulla on ongelmia lisäosan asennuksessa, voit ottaa yhteyttä virastoomme myös ennen neuvottelupäivää, puh. 029 56 60xxx
- Tarkemmat ohjeet kts. Kotikäyttötyöryhmän ohjeistus

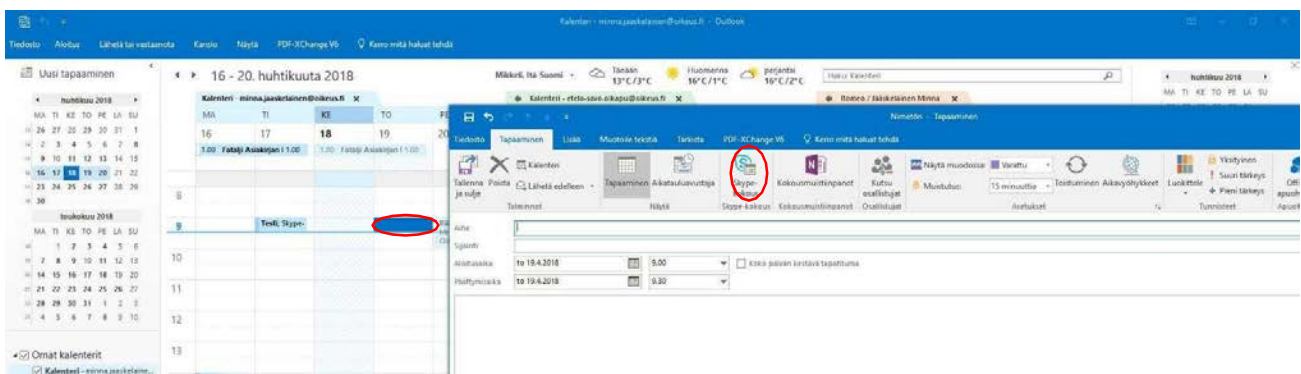
Liite 8 Kotikäyttöohjeet oikeusaputoimistoille

Aikavarauksen yhteydessä kuulostellaan sopisiko asia etäpalveluna hoidettavaksi ja tarjoaa asiakkaalle tätä mahdollisuutta. Mikäli asiakas haluaa palvelua omalle laitteelleen, sopii oikeusapusihteeri tai talous- ja velkaneuvoja neuvotteluajankohdasta ja mahdollisesta yhteyden etukäteistestauksesta. Samalla selvitetään, että onko asiakas liittymässä neuvotteluun tietokoneelta, android-pohjaisella älylaitteella vai iOS-pohjaisella laitteella, jotta hänelle voidaan toimittaa oikeanlainen ohje liittymiseen kutsun yhteydessä. Mikäli oikeusavustaja tai talous- ja velkaneuvoja sopii kotikäytöstä vanhan asiakkaan kanssa, huolehtii hän kutsun laatimisesta itse.

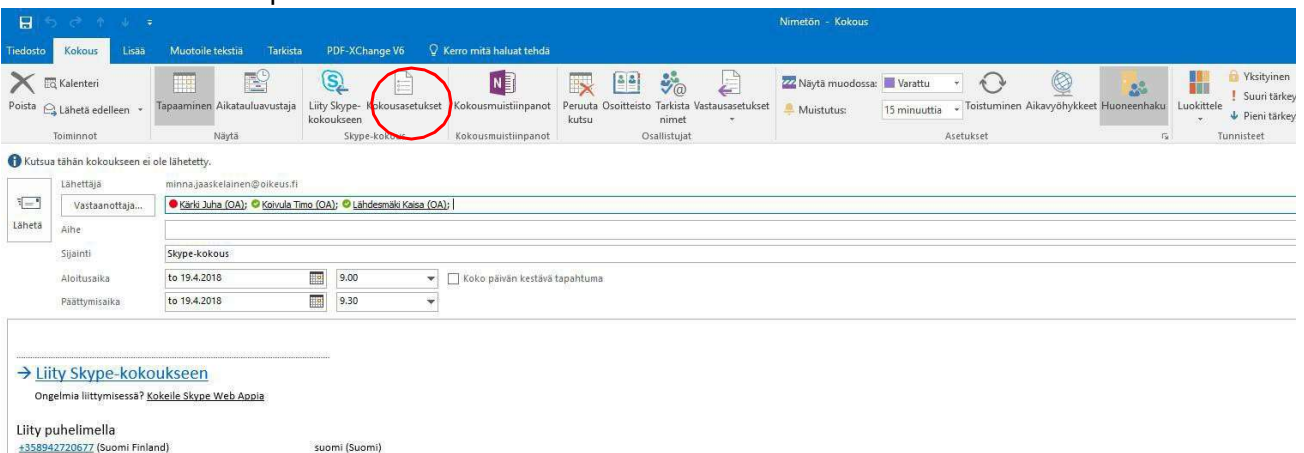
Kokouskutsun laatiminen

Tee ajanvaraus oikeusavustajan tai tv-neuvojan kalenteriin ja muodosta online-kokouskutsu Outlook-kalenterin kautta. HUOM! Online-kokouskutsua ei voi tehdä toisen puolesta.

- a. Siirry päivään, johon suunnittelet kokouspyyntöä. Jos tiedät jo kellon ajan (esim. 9:00 - 11:00, maalaa ko. kellonaika (tämä aika siirtyy suoraan uuden kokouspyynnön aloitus- ja lopetusajoina) > valitse **Skype-kokous**



- b. Täydennä kokouspyyntöön **vastaanottajat (asiakas sekä JOA/TVN), aihe ja kuvaus**. Valitse **Kokousasetukset** -painike



c. Valitse kohta ”Seuraavien ei tarvitse odottaa odotustilassa: kuka tahansa”

d. Lisää sähköpostikenttään kaikki tarpeellinen tieto ja mahdolliset **liitteet**, mm. kokoukseen liittymisohjeet asiakkaalle sen mukaisesti millaisella laitteella hän on liittymässä. Lisäksi tekstiosioon on syytä lisätä vähintään tieto siitä, koska neuvottelu on, koska se ei näy kutsussa muuten ("Alla olevasta linkistä pääset liittymään neuvotteluun JOA/TVN xxx:n kanssa xxxx klo xxxx.")

Kokouskutsuun voi lisätä tekstiä tarpeen mukaisesti:

e. Kun kutsussa on kaikki tarpeellinen, paina **Lähetä**.

Kokoukseen liittyminen

JOA/TVN liiitty kokoukseen omalta koneeltaan avaamalla kalenterista kokousmerkinnän ja painamalla **Liity Skype-kokoukseen**

Tiedosto Kokous Lisää Muotoile tekstiä Tarkista PDF-XChange V6 Kerro mitä haluat tehdä

Kalenteri Poista Läheta edelleen Tapaaminen Aikatauluavustaja Liity Skype- Kokousasetukset kokoukseen Kokousmuistiinpanot Kokousmuistiinpanot Peruuta Osoitteisto Tarkista Vastausasetukset nimet Osallistujat Näytä muodossa: Varattu Muistutus: 15 minuuttia Toistuminen Aikavyöhykkeet Huoneenhaku Luokittele Yksityinen Suuri tärke Pieni tärke

Kutsua tähän kokoukseen ei ole lähetetty.

Lähetäjä minna.jaaskelainen@oikeus.fi

Vastaanottaja... Kari Juhani (OA) Kotivuola Timo (OA) Lahdesmäki Kaisa (OA)

Lähetä

Aihe

Sijainti

Skype-kokous

Aloitusaika to 19.4.2018 9.00 Koko päivän kestävä tapahtuma

Päätymisaika to 19.4.2018 9.30

→ **Liity Skype-kokoukseen**

Ongelmia liittymisessä? Kokeile Skype Web Appia

Liity puhelimitse

+358942720677 (Suomi Finland)

suomi (Suomi)

Liite 9 Kotikäyttöohjeet edunvalvontatoimistolle

Kun päämies/yhteistyökumppani soittaa varatakseen ajan, yhdistetään edunvalvojalle/sihteerille, jolle aika halutaan varata. Hän kuulostelee sopisiko asia etäpalveluna hoidettavaksi ja tarjoaa tätä mahdollisuutta. Samoin myöskin edunvalvojan varatessa aikaa päämiehen/yhteistyökumppanin kanssa tarjotaan etäpalvelua. Mikäli päämies/yhteistyökumppani haluaa palvelua omalle laitteelleen, sovitaan neuvottelu ajankohdasta ja yhteyden etukätestestauksesta. Selvitetään, onko neuvottelukumppani liittymässä neuvotteluun tietokoneelta, android-pohjaisella älylaitteella vai iOS-pohjaisella laitteella, jotta hänelle toimitetaan oikeanlainen ohje liittymiseen kutsun yhteydessä. Neuvottelukumppanille kerrotaan myös tietoturvallisuuden peruseriaatteet hänen osatakseen ottaa huomioon esim. ketkä kuulevat kokouksessa käsitellyt asiat. Eli lyhyesti:

1. Tarjoa etäpalvelumahdollisuutta
2. Sovi neuvottelu-aikaa
3. Sovi etukätestestauksesta
4. Toimita "Skype kotikäyttöohje" kokoukseen liittymisestä kokouskutsun yhteydessä. Löydät sen osoitteesta: <https://intranet.om.fi/oikeusaputoimistot/toiminta/etapalvelu/lyncasiakastapaamisessa.html.stx>

och samma på svenska "Skype instruktioner för hemmabruk". Kom ihåg att trycka på "på svenska" uppe till höger i Intranet:

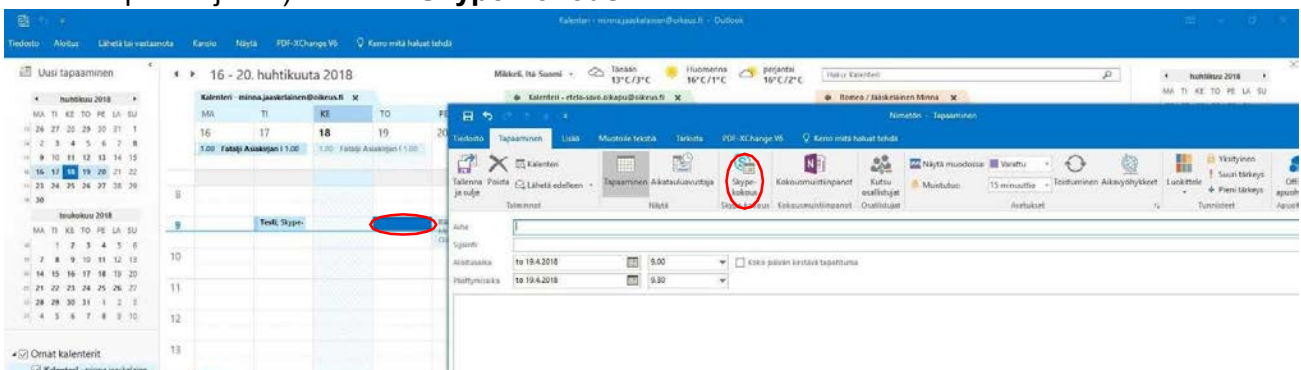
<https://intranet.om.fi/oikeusaputoimistot/toiminta/etapalvelu.html.stx>

5. Muistuta tietoturvallisuudesta

Kokouskutsun laatiminen

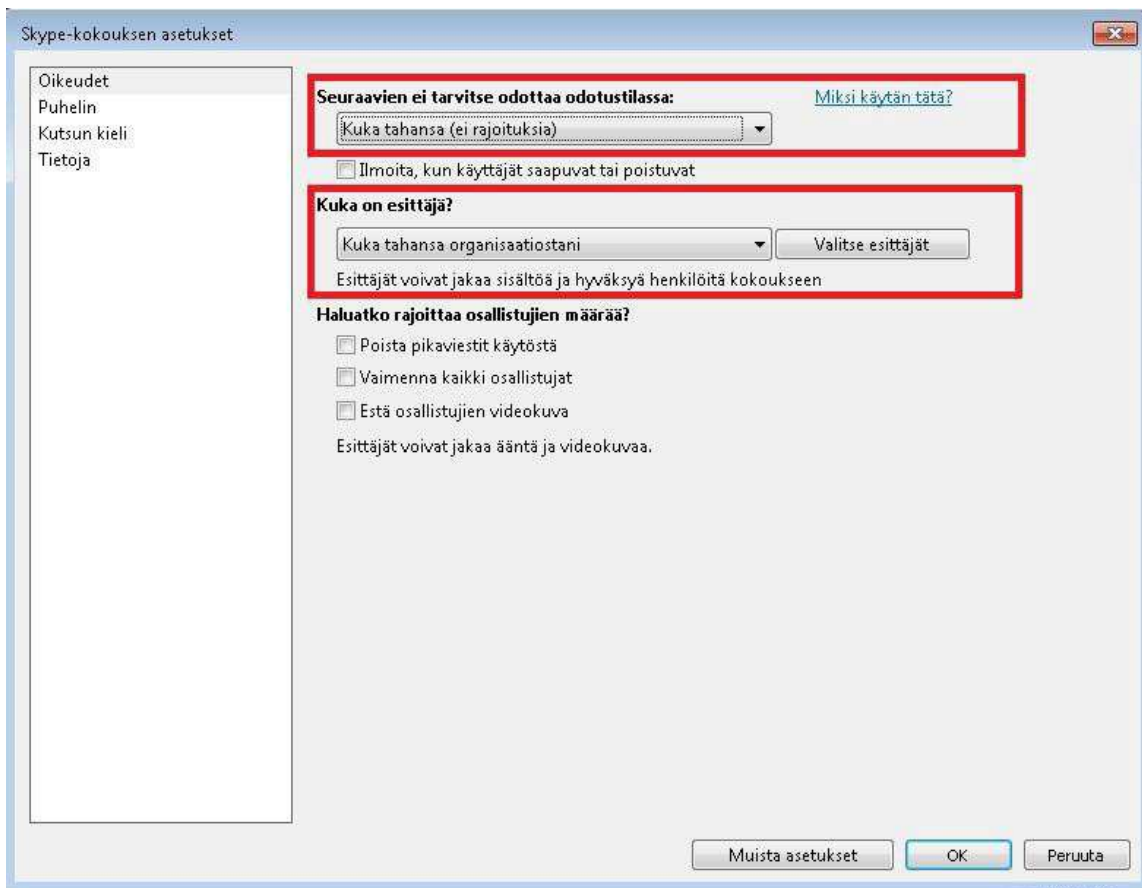
Tee ajanvaraus edunvalvojan kalenteriin ja muodosta online-kokouskutsu Outlook-kalenterin kautta.

- a. Siirry päivään, johon suunnittelet kokouspyyntöä. Jos tiedät jo kellon ajan (esim. 9:00 - 11:00, maalaa ko. kellonaika (tämä aika siirtyy suoraan uuden kokouspyynnön aloitus- ja lopetusajoihin) > valitse **Skype-kokous**



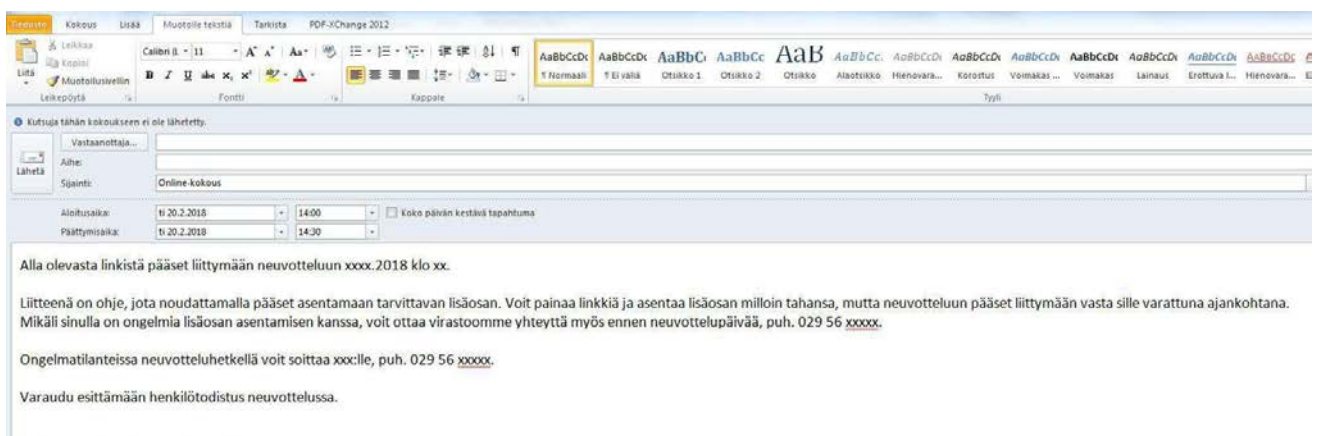
- b. Täydennä kokouspyyntöön **vastaanottaja, aihe ja kuvaus**. Valitse **Kokousasetukset**-painike

c. Valitse kohta "Seuraavien ei tarvitse odottaa odotustilassa: kuka tahansa"



d. Lisää sähköpostikenttään kaikki tarpeellinen tieto ja mahdolliset **liitteet**, mm. kokoukseen liittymisohjeet neuvottelukumppanille sen mukaisesti millaisella laitteella hän on liittymässä. Lisäksi tekstiosioon on syytä lisätä vähintään tieto siitä, koska neuvottelu on, koska se ei näy kutsussa muuten ("Alla olevasta linkistä pääset liittymään neuvotteluun edunvalvojan/sihteerin xxx:n kanssa xxxx klo xxxx.")

Kokouskutsuun voi lisätä tekstiä tarpeen mukaisesti:



e. Kun kutsussa on kaikki tarpeellinen, paina **Lähetä**.

Kokoukseen liittyminen

Edunvalvoja ja/tai sihteeri liittyy kokoukseen omalta koneeltaan avaamalla kalenterista kokousmerkinnän ja painamalla **Liity Skype-kokoukseen**

Tiedosto Kokous Lisää Muotoile tekstiä Tarkista PDF-XChange V6 Kerro mitä haluat tehdä

Poista Kalenteri Lähete edelleen Tapaaminen Aikatauluavustaja Liity Skype- Kokousasetukset Kokousmuistiinpanot Peruuta Osoitteisto Tarkista Vastausasetukset Muistutus: 15 minuuttia Toistuminen Aikavyöhykkeet Huoneenhaku Luokittele Yksityinen Suuri tärke Pieni tärke

Kutsua tähän kokoukseen ei ole lähetetty.

Lähetetty minna.jaaskelainen@oikeus.fi

Vastaanottaja: Järki Juhra (OA), Koivula Timo (OA), Lahdesmäki Kaisa (OA)

Alue

Sijainti

Aloitusaika to 19.4.2018 9:00 Koko päivän kestävä tapahtuma

Päätymisaika to 19.4.2018 9:30

Skype-kokous

[Liity Skype-kokoukseen](#)

Ongelmia liittyessäsi kokeile Skype Web Appia

Liity puhelimella
+358942720677 (Suomi Finland) suomi (Suomi)

Liite 10 Asiakasohje tietokoneella tai mobiililaitteella liittymiseen

Liittyminen kokoukseen tietokoneen verkkoselaimella:

HUOM! Liittymisohje on tehty Google Chrome -nettiselaimella. Eri selainten välillä voi olla pieniä eroja.

1. Klikkaa sähköpostissa olevaa linkkiä "Liity Skype-kokoukseen"

→ [Liity Skype-kokoukseen](#)
Ongelmia liittymisessä? [Kokeile Skype Web Appia](#)

Liity puhelimella
[+358942720677](#) (Suomi Finland)
[Etsi paikallinen numero](#)

Neuvottelutunnus: 14938127
[Unohditko PIN-tunnuksesi?](#) | [Ohje](#)

2. Klikkaa linkkiä Liity Lync Web App -sovelluksella

3. Valitse ensimmäinen vaihtoehto: Lataa ja asenna Lync Web App –laajennuksen näkyvän liitännäisen. Klikkaa latausta, jolloin se ladattuaan avaa seuraavan



4. Laita rasti "Avaa tällaiset linkit aina tässä sovelluksessa" -kohtaan ja a



5. Odota kunnes virkailija hyväksyy sinut kokoukseen.



Liittyminen kokouksen älypuhelimella tai tabletilla (Android –käyttöjärjestelmä)

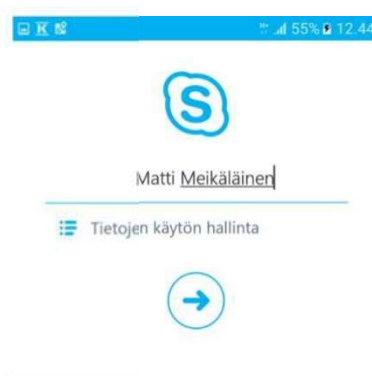
1. Lataa sovelluskaupasta (Play kauppa) skype for business –sovellus (Skype for Business for Android) ja asenna se.
2. Klikkaa sähköpostissa olevaa linkkiä ”Liity online-kokoukseen”



3. Valitse painikkeista ”Liity kokoukseen”.



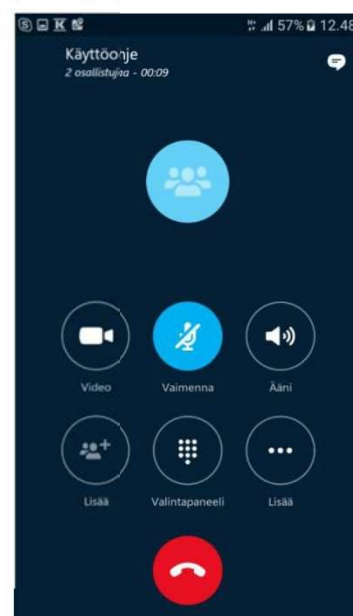
4. Kirjoita kenttään oma nimesi.



5. Odota kunnes virkailija ottaa sinut mukaan neuvotteluun.

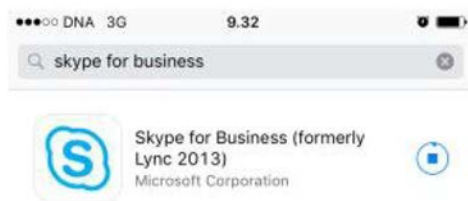


6. Olet mukana neuvottelussa. Valitse painikkeista video ja ääni päälle ja poista vaimennus.

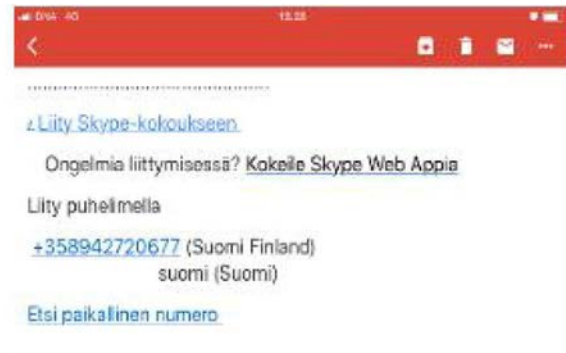


Liittyminen kokoukseen älypuhelimella tai tabletilla (Applen iOS-käyttöjärjestelmä)

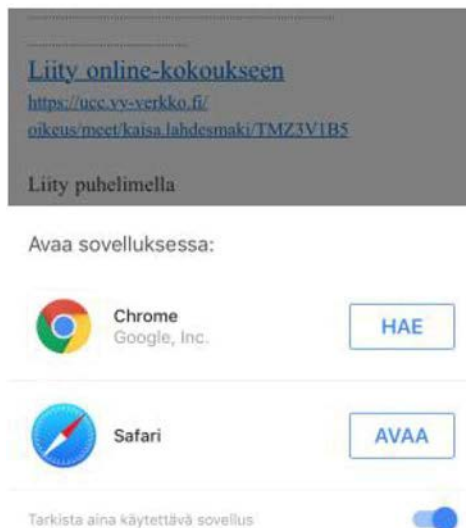
1. Lataa sovelluskaupasta (AppStore) etukäteen Skype for Business –sovellus ja asenna se.



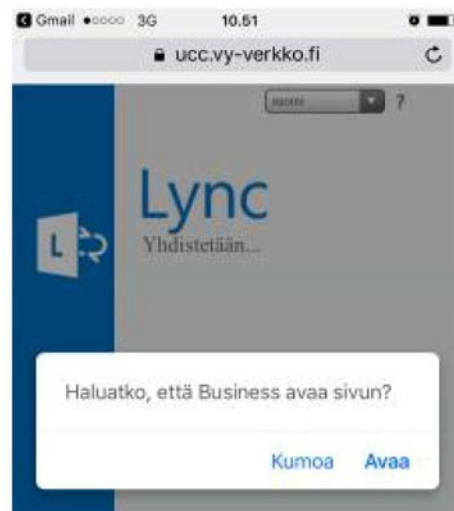
2. Klikkaa sähköpostissa oleva linkkiä "Liity Skype-kokoukseen".



3. Apple kierrättää sovelluksen nettiselaimen kautta, joten avaa Safari.



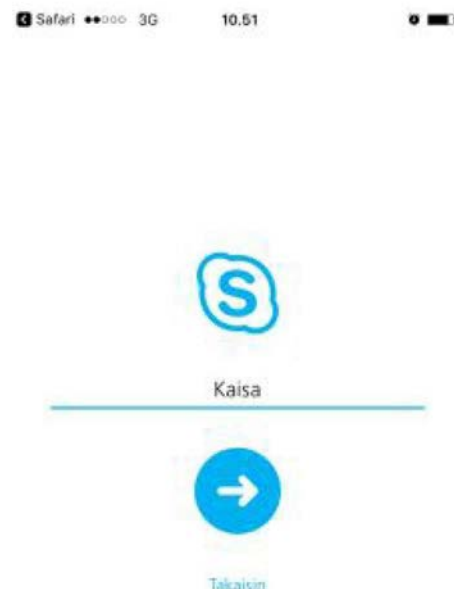
4. Safari pyytää avaamaan sivun (Skype for) Business-sovelluksella.



5. Valitse painikkeista "Liity kokoukseen".



6. Kirjoita kenttään nimesi ja paina muokata.



7. Odota, kunnes virkailija hyväksyy sinut mukaan neuvotteluun.



8. Olet mukana neuvottelussa. Valitse painikkeista video ja ääni päälle ja poista vaimennus.

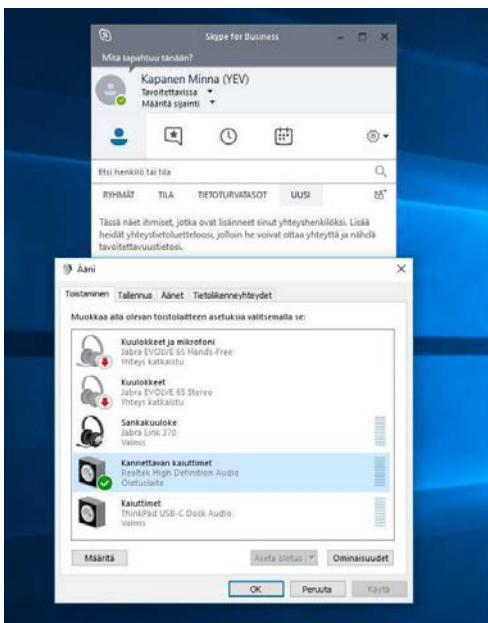


Liite 11 Äänentoistolaitteiden (kannettava / Jabra-kuulokkeet) hallinta Skype-puheluissa

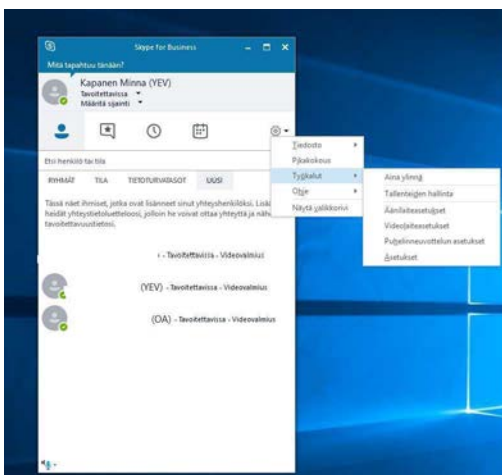
KUN KÄYTÄT KANNETTAVAA ÄÄNENTOISTOLAITTEENA

1. Windows-asetuksista näyttöruudun alalaidassa olevan Kaiutin-merkkiä hiiren oikealla näppäintä painamalla klikkaa Toistolaitteet-painiketta.
 - Valitse valikosta Kannettavan kaiuttimet -> Aseta oletusarvoiseksi viestintä laitteeksi, ja sen jälkeen -> Aseta oletuslaitteeksi.

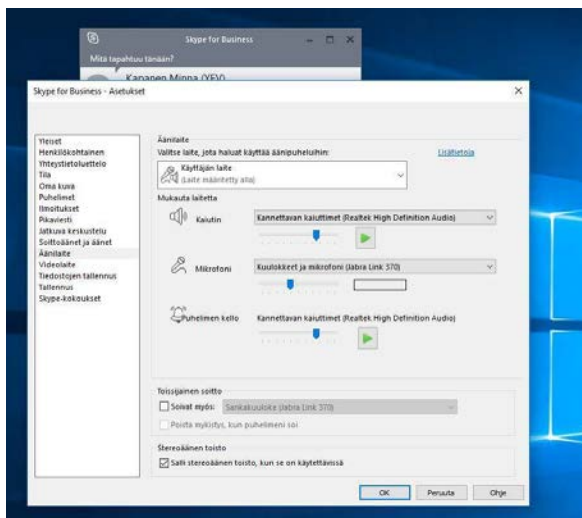
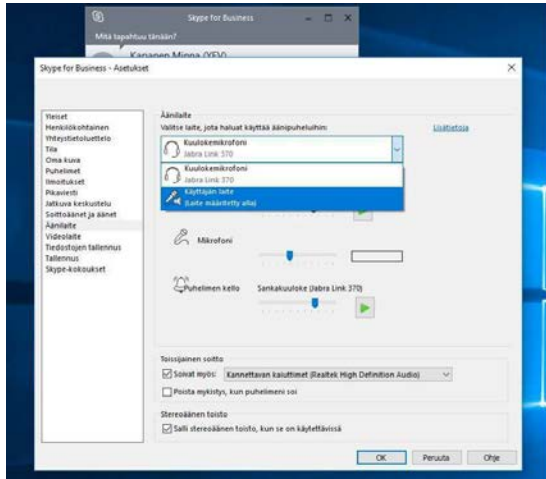
Huom.! Valikossasi voi olla useita kaiuttimia. Testaa etukäteen, mikä kaiuttimista on juuri kannettavan kaiutin, ja nimeä se uudelleen esim. Kannettavan kaiuttimet.



2. Skype-asetusten oikeassa ylälaidassa olevaa Ratas-kuvaketta painamalla valitse -> Työkalut, jonka jälkeen -> Äänilaitte-asetukset.



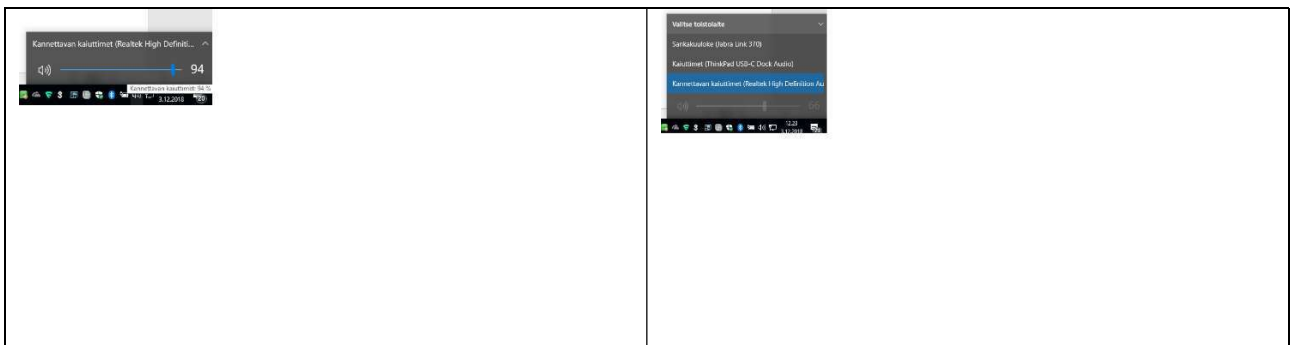
□ Valitse Käyttäjän laite



OTA JABRA-TIKKU POIS KANNETTAVASTA JA SULJE KUULOKKEET!

MUUTA:

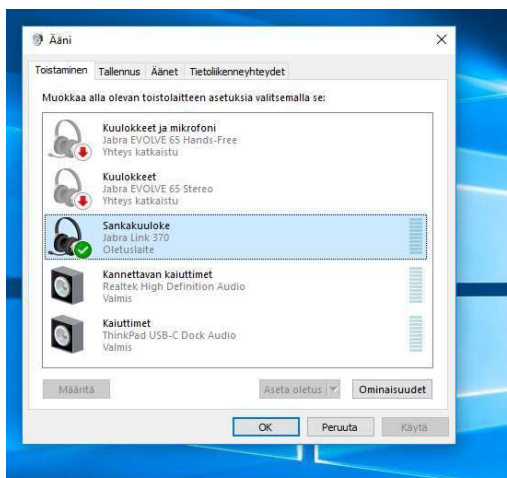
Äänenvolyymia voi hallita myös näyttöruudun alalaidassa olevan Kaiutin-näppäimellä. Hiiren vasenta näppäintä painamalla avautuu volyymin säätönäppäin. Jos näkymässä ei avaudu oikea laite, saat avautumaan kaikki äänivaihtoehdot oikeassa kulmassa olevasta nuolihakasesta.



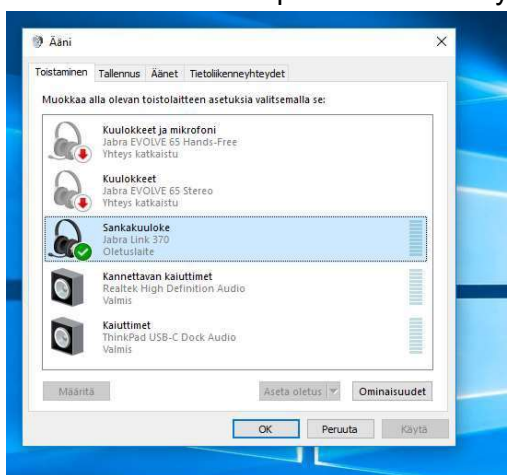
Kun käyty JABRA-kuulokkeita äänentoistolaitteena

1. Windows-asetuksista näyttöruudun alalaidassa olevan Kaiutin-merkkiä hiiren oikealla näppäintä painamalla klikkaa Toistolaitteet-painiketta.
 - Valitse valikosta Sankakuuloke -> Aseta oletusarvoiseksi viestintä laitteeksi, ja sen jälkeen -> Aseta oletuslaitteeksi.

Huom.! Valikossasi voi olla useita kuulokkeita. Testaa etukäteen, mikä kuulokkeista on oikea, ja nimeä se tarvittaessa uudelleen.



2. Skype-asetukset saat kohdilleen edellä kuvatun kannettavan asennusohjeen mukaisesti valitsemalla Ratas-painikkeesta -> Työkalut -> Äänilaite-asetukset -> Kuulokemikrofoni.



Liite 12 Etäpalveluesite edunvalvonnan päämiehille ja yhteistyötahoille

Keski-Suomen edunvalvontatoimiston edunvalvojan tai edunvalvontasihteerin voi tavata myös videokuvan välityksellä. Etäpalvelutapaamisen järjestämiseen tarvitaan tietokone, jossa on kamera ja mikrofoni, tabletti tai älypuhelin sekä riittävän nopea verkkoyhteys.

Tapaamisaika sovitaan edunvalvojan tai edunvalvontasihteerin kanssa. Edunvalvonnasta lähetetään sähköpostiin tapaamiskutsu, joka sisältää kokouslinkin. Kun kyseisen linkin avaa, laitteelle pyydetään asentamaan ilmainen lync/skype for business ohjelma, jonka jälkeen kokoukseen osallistuminen onnistuu.

Etäpalveluyhteys tarjoaa edunvalvojalle mahdollisuuden tavata päämies ja hoitohenkilökuntaa. Esimerkiksi edunvalvojan ja päämiehen alkutapaaminen tai hoitopalaveri voidaan toteuttaa etäpalveluna. Tällaiseen tapaamiseen voidaan kutsua myös muita osallistujia esimerkiksi kauempana asuvia omaisia.

Etäpalveluyhteys on tietoturvallinen ja mahdollistaa päämiehen asioiden läpikäymisen puhelinyhteyttä laajemmin, koska voimme jakaa oman tietokoneen näytön muiden kokoukseen osallistuvien näytöille. Näin asioiden käsittely on havainnollisempaa.

Mikäli haluatte testata etäpalvelutapaamiseen osallistumista, pyydämme ottamaan yhteyttä asiakasopastukseemme (p. 029 56 52245) testauksen järjestämiseksi. Voitte olla myös suoraan yhteydessä edunvalvojaan tai edunvalvontasihteerin etäpalvelutapaamisen sopimiseksi.

Toivomme, että suhtaudutte etäpalveluun myönteisesti ja tartutte mahdollisuuteen tavata edunvalvoja tai edunvalvontasihteerin videon välityksellä.

ETÄPALVELU



Useita oikeusavun ja
edunvalvonnan asioita voi
hoitaa etäpalveluna

Etäpalvelua omalta koneelta tai mobiilisti



Saat on-line kokouskutsun
sähköpostiisi. Kutsun
lähettää oikeusapu- tai
edunvalvontatoimisto.



Linkkiä klikkaamalla
yhdistyt online-
kokoukseen



Sinä omalla koneellasi,
oikeusavustaja tai
edunvalvoja toimistossa.
Keskustele ja tutustu
asiakirjoihin.

Tietoturvallinen yhteys on TLS-
suojattu



Lisää tietoa saat oikeusaputoimistosta
www.oikeus.fi/oikeusapu

Liite 14 Etäpalvelukuva sähköpostien allekirjoituksiin ja asiakaskirjeiden alatunnisteisiin

Palvelua omalta
koneelta tai
mobiilisti?



Ota yhteyttä
edunvalvontaan ja kysy
lisätietoa etäpalvelusta.



Sovi tapaaminen ja klikkaa
sähköpostilinkistä itsesi
online-tapaamiseen.



Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-208X (PDF)
ISBN 978-952-259-754-0 (PDF)